

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

af konsulent Erik Jappe

Det kan være svært for nogle borgere at finde ud af, hvem der er rette klageinstans i forskellige sagstyper. I DUKH rådgiver vi borgere inden for det sociale, arbejdsmæssige, sundhedsmæssige og skolemæssige område. Der er forskellige klageinstanser inden for de forskellige områder.

I dette nr. af praksisnyt vil jeg forsøge at give et overblik over de forskellige klagemuligheder med fokus på det sociale område og på borgere med nedsat funktionsevne.

Klageinstanser

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 sag kan indbringes for [det kommunale og regionale tilsyn](#) (ligger 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 den, 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](#).

Lovgivning

De forskellige klagemuligheder er beskrevet forskellige steder i lovgivningen. Her følger en oversigt over lovgivningen over klagereglerne:

[Serviceloven](#): Det fremgår af § 166, at kommunalbestyrelsens afgørelser efter serviceloven kan, medmindre andet er fastsat i denne lov eller i lov om retssikkerhed og admini-

stration på det sociale område, indbringes for Ankestyrelsen efter reglerne i kap. 10 i [retssikkerhedsloven](#).

Se evt.: [Ankestyrelsens principafgørelser](#)

[Beskæftigelsesindsatsloven](#): Efter § 128 kan jobcenterets afgørelser efter denne lov indbringes for Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg, jf. § 59 a i [retssikkerhedsloven](#).

Se evt.: [Ankestyrelsens principafgørelser](#)

[Kommunale styrelseslov](#): Efter § 31, stk. 3 har formanden for kommunalbestyrelsen (borgmesteren) den øverste daglige ledelse af kommunens administration.

Efter § 47 og § 48 varetages tilsynet med kommunerne og kommunale fællesskaber af Ankestyrelsen, der fører tilsyn med, at kommunerne og kommunale fællesskaber overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder, herunder kommunale forskrifter, der er udstedt i medfør af denne lovgivning.

Se evt.: [Tilsynsudtalelser](#).

[Ombudsmandsloven](#): Efter § 13 kan klager over alle dele af den offentlige forvaltning af enhver indgives til Folketingets Ombudsmand.

Se evt.: [Udtalelser fra Folketingets Ombudsmand](#).

[FN's handicapkonvention](#): Det fremgår af konventionens [tillægsprotokol](#) (artikel 1), som Danmark har [tilsluttet](#) sig, at komiteen for rettigheder for personer med handicap har

"kompetence til at modtage og behandle henvendelser fra eller på vegne af enkeltpersoner eller grupper af enkeltpersoner undergivet dens jurisdiktion, som hævder at være ofre for krænkelse af konventionens bestemmelser fra den pågældende deltagerstats side."

Danmark tilsluttede sig officielt tillægsprotokollen d. 23.9. 2014 ved [FN's Generalforsamling](#).

Se evt.: [FN's Handicapkomites udtalelser i enkeltsager](#).

[Persondataloven](#): Efter § 40 og § 55 kan den registrerede klage til Datatilsynet over behandling af personoplysninger vedrørende den pågældende.

Se evt.: [Datatilsynets afgørelser](#).

Andre praksisnyt om klage m.v.

[Nr. 38: Kan der klages over faktisk forvaltningsvirksomhed?](#)

[Nr. 39: Når klagefristen er overskredet](#)

[Nr. 44: Inddragelse af nye oplysninger i klagesag \(nova\)](#)

[Nr. 50: Genvurdering i klagesager - hvordan er reglerne?](#)

[Nr. 63: Klagevejledning i afgørelsessager](#)

Oversigt:

Klageinstanser	Klageregler m.v.
Klage til borgmesteren over sagsbehandlingen	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.
Klage til Ankestyrelsen over en afgørelse	Det fremgår af retssikkerhedsloven , at <ul style="list-style-type: none">når det fremgår af lovgivningen, kan kommunalbestyrelsen, herunder jobcenterets, afgørelser indbringes for Ankestyrelsen eller Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg (§ 60, stk. 1),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 Ankestyrelsen (§ 60, stk. 3),klage til Ankestyrelsen som hovedregel skal ske inden 4 uger efter, at klageren har fået meddelelse om afgørelsen (§ 67),Ankestyrelsen ikke er bundet af parternes påstande og er uafhængig af instruktioner vedrørende afgørelsen af den enkelte sag (§ 68, stk. 1),Ankestyrelsens afgørelse kan gå ud på afvisning, stadfæstelse, hjemvisning, ophævelse eller ændring af den afgørelse, der er klaget over (§ 68, stk. 2),Ankestyrelsen kan efterprøve retlige spørgsmål (§ 69). Se også Ankestyrelsens hjemmeside: Sådan behandler vi din klagesag .
Klage til tilsynet	Det fremgår bl.a. af den kommunale styrelseslov , at <ul style="list-style-type: none">Ankestyrelsen ikke fører tilsyn, i det omfang særlige klage- eller tilsynsmyndigheder kan tage stilling til den pågældende sag (§ 48),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). Se også tilsynets hjemmeside: Sådan behandler tilsynet en sag .
Klage til Folketingets Ombudsmand	Det fremgår bl.a. af ombudsmandsloven , at <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).
Anlægge sag ved domstolene	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.
Klage til FN's handikapkomite	Det fremgår bl.a. af tillægsprotokollen , at <ul style="list-style-type: none">alle retsmidler, der står til rådighed i hjemlandet, skal være udtømt (dette gælder dog ikke, hvor anvendelsen af retsmidlerne trækker urimeligt i langdrag, eller hvor det er usandsynligt, at de vil føre til en effektiv afhjælpning) (artikel 2),hvis komitéen modtager pålidelige oplysninger, som tilkendegiver, at en deltagerstat alvorligt eller systematisk krænker de i konventionen anførte rettigheder, skal komitéen opfordre den pågældende deltagerstat til at samarbejde ved undersøgelsen af oplysningerne m.v. (artikel 6.1),den pågældende deltagerstat skal inden seks måneder efter modtagelsen af de resultater, kommentarer og anbefalinger, som komitéen har videresendt, fremsende sine bemærkninger til komitéen (artikel 6.4).
Klage til Datatilsynet	Det fremgår af Datatilsynets hjemmeside , at en borger f.eks. kan klage, hvis <ul style="list-style-type: none">borgeren ikke får de oplysninger, som borgeren har krav på efter reglerne om indsigt,der uretmæssigt er lagt oplysninger om borgeren ud på internettet, ellerder uretmæssigt er blevet videregivet oplysninger om borgeren til en tredjeperson.