

Klar RET4

APRIL 2015

Borgerrådgiverens guide om klagevejledning



“Borgerne har ret til at klage,
og det er vores opgave at for-
tælle dem, hvordan de gør”.

Side 1

KLAGEVEJLEDNING

Borgerne har ret til at klage, og det er vores opgave at fortælle dem, hvordan de gør. Denne KlarRet handler om klagevejledning.

Som medarbejdere i Københavns Kommune skal vi informere borgerne om baggrunden og grundlaget for de afgørelser, vi træffer. Det er væsentligt i forhold til borgernes overvejelser om, hvorvidt de vil klage og med hvilken argumentation, det skal ske. Det er borgeren, der skal tage initiativ til at klage. Derfor er det væsentligt for borgerens retssikkerhed og tillid til kommunen, at vi fortæller, hvordan de klager, hvis muligheden er til stede.



Afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold (forvaltningsloven § 25, stk. 1).

AFGØRELSE

Hvornår skal vi give klagevejledning?

Vi skal give klagevejledning, når en afgørelse meddeles skriftligt, og borgeren kan klage over den til en anden forvaltningsmyndighed. Vores pligt til at give klagevejledning afhænger også af, om borgeren fuldt ud får det, han eller hun søger om. Får borgeren ikke det, kan det f.eks. være fordi, der stilles vilkår eller betingelser til en tilladelse, borgeren har ansøgt om.

FORM OG INDHOLD

Borgerne har ret til at få en skriftlig afgørelse med begrundelse og klagevejledning, hvis de beder om det. Klagevejledningen skal oplyse, om borgeren kan klage, hvordan borgeren klager, hvornår klagefristen udløber, og hvem borgeren skal klage til.

Vi skal give klagevejledningen samtidig med afgørelsen.

Til hvem?

Vi skal give klagevejledningen til den borger (part), afgørelsen sendes til.

Andre borgere eller f.eks. en forening kan også have gjort os opmærksomme på, at de har en væsentlig og individuel interesse (at de er parter) i

EKSEMPEL

En andelsboligforening var som nabo berørt af en tilladelse til at opstille en lysinstallation på en friskole. Andelsboligforeningen skulle derfor have vejledning om muligheden for at klage over tilladelsen.

sagen og den afgørelse, vi træffer. Det kan de f.eks. have gjort ved at indgive en klage. Disse andre parter skal vi også give klagevejledning.

Om hvad? Klageinstans

Vi skal oplyse, hvilken myndighed borgeren, foreningen eller en anden part kan klage til.

I mange af de sager, kommunen behandler, vil det være Ankestyrelsen. Det gælder f.eks. for klager over afgørelser om kontanthjælp, sygedagpenge, revalidering, fleksjob og mange forskellige typer af klager over afgørelser på

børne- og familieområdet. Klageinstansen kan også være et ministerium.

EKSEMPEL

En mand henvendte sig til kommunen for at få et CPR-nummer. Kommunen afviste skriftligt at oprette CPR-nummeret. Da kommunen herved traf en afgørelse, udtalte Borgerrådgiveren kritik af, at kommunen ikke i brevet oplyste, at manden kunne klage over afgørelsen til Økonomi- og Indenrigsministeriet, og at klagefristen var fire uger, samt oplyste hvilken fremgangsmåde manden skulle følge.

Fremgangsmåde

Vi skal oplyse, hvilken fremgangsmåde borgeren skal følge. F.eks. skal det fremgå af vores klagevejledning, hvis klagen skal sendes til os i kommunen, ligesom det skal fremgå, at vi skal sende klagen videre til klageinstansen, hvis vi fastholder afgørelsen.

Frist

Vi skal være opmærksomme på, om der er en klagefrist. Hvis der er en

klagefrist, skal vores klagevejledning tydeligt oplyse borgeren om, hvornår klagen skal være modtaget i kommunen eller klageinstansen.

SÆRLIGE FORHOLD

Indbringelse af en sag for domstolene mv.

Udgangspunktet er, at vi ikke *generelt* skal oplyse, om borgeren kan klage til f.eks. Borgerrepræsentationen, et politisk udvalg, en borgmester, tilsynet ved Statsforvaltningen eller domstolene.

Hvis en afgørelse kun kan indbringes for domstolene inden for en bestemt frist, skal vi dog oplyse det.

Generelle oplysninger eller mundtlig afgørelse?

Der kan være en snæver grænse mellem, hvornår vi giver generelle oplysninger om f.eks. de regler, der gælder, og hvornår vi mundtligt meddeler en afgørelse. Det afgørende er, at borgeren er klar over det, hvis vi udtaler os generelt. Så ved borgeren nemlig, at der ikke er givet afslag, og at det er muligt at indgive en ansøgning.

EKSEMPEL

En kvinde ønskede revalideringsydelse i en periode ud over den tidsbegrænsede bevillingsperiode, der fulgte af afgørelsen om revalidering. Kommunen oplyste mundtligt, at kvinden ikke kunne få ydelsen, og mente, at der var tale om generelle oplysninger og ikke en afgørelse. På grund af sagens omstændigheder og de kategoriske oplysninger, lagde Borgerrådgiveren til grund, at kvinden reelt fik en mundtlig afgørelse, nemlig et afslag, uden klagevejledning. Kun fordi kvinden – på trods af den manglende klagevejledning – klagede til Borgerrådgiveren, fandt hun ud af, at Ankestyrelsen kunne behandle sagen.

Er der derimod reelt tale om en afgørelse, skal vi oplyse det og være opmærksomme på, om vi på eget initiativ også skal oplyse om en eventuel klagemulighed, f.eks. fordi borgeren må antages at have behov for denne vejledning. Det vil ofte være hensynsfuldt at give en mundtlig klagevejledning i alle tilfælde.

Vi skal huske at gøre notat på sagen, hvis borgeren er vejledt mundtligt om klagemuligheden. Det er vigtigt af hensyn til dokumentation og beregning af en eventuel klagefrist.

SAGSBEHANDLING OG ADFÆRD Hvornår skal vi give klagevejledning?

Som medarbejdere i kommunen møder vi nogle gange borgere, der er

utilfredse med og kritiske over for vores sagsbehandling og betjening.

Borgerne skal have svar på deres kritiske henvendelser, medmindre det er klart, at de ikke forventer det. Svaret skal indeholde en stillingtagen til det, som borgerne har klaget over. Hvis det er uklart, hvad borgeren forventer svar på, må vi spørge dem.

Vi skal også vurdere, om vi skal give klagevejledning, fordi borgerne skal have svar fra en anden instans.

EKSEMPEL

En virksomhed henvendte sig til kommunen i forhold til en pålagt afgift. Selve opkrævningen af afgiften kunne ikke påklages, men virksomhedens kritik af sagsbehandlingen gjorde, at kommunen burde have vejledt om, at spørgsmål om god forvaltningsskik kan forelægges det kommunale tilsyn. Den klagevejledning fik virksomheden først efter at have klaget til Borgerrådgiveren.

Borgere, der ønsker at klage, skal i første omgang henvende sig til den enhed i kommunen, som de er utilfredse med. Det vil typisk være der, hvor deres sag bliver behandlet, eller hvor opgaven normalt udføres. Det skal de, fordi den pågældende enhed er nærmest til at kunne give borgeren et svar, en forklaring eller ændre på det, der er gået galt. Møder vi en utilfreds borger, skal vi vejlede om, hvor i kommunen, borgeren skal henvende sig.

Som udgangspunkt skal vi ikke oplyse, at borgeren også kan klage til f.eks. Borgerrepræsentationen, et politisk udvalg, en borgmester, forvaltningens ledelse, det kommunale tilsyn eller domstolene. Men det kan være en nyttig information for borgeren, og forhold i den enkelte sag kan gøre, at vi skal oplyse, at sagen kan indbringes for f.eks. det kommunale tilsyn eller om-

budsmanden. Det kan f.eks. være, fordi borgeren fortsat er utilfreds og åbenlyst ikke ved, at det er muligt at gå videre med klagen.

KLAGER TIL BORGERRÅDGIVEREN

I Københavns Kommune har borgerne i kraft af Borgerrådgiveren en særlig adgang til at klage over sagsbehandling, adfærd eller praktiske forhold i kommunen. Borgerrådgiverens formål er at styrke dialogen mellem borgerne og kommunen og bidrage til at sikre borgernes retssikkerhed.

Udgangspunktet er, at uoverensstemmelser mellem en borger og forvaltningen skal søges løst mellem disse, inden Borgerrådgiveren kan tage stilling til dem. Det betyder, at henvendelser, som endnu ikke har været rettet til forvaltningen, så vidt muligt skal rettes til og besvares af den enhed, borgeren er utilfreds med, i første omgang. Det sker for at give forvaltningen mulighed for at få problemet løst, give borgeren en forklaring, et svar eller andet, der afhjælper den umiddelbare utilfredshed.

Det kan være relevant at oplyse en utilfreds borger om, at kritik af f.eks. borgerservicen, behandlingen af en sag eller en medarbejders adfærd kan rettes til Borgerrådgiveren.

Har borgeren været i dialog med forvaltningen om klagen, eller kan borgeren ikke selv varetage dialogen, vil

HVIS DU BLIVER RINGET OP

Som medarbejder skal du vide, at en opringning fra Borgerrådgiveren ikke sker for at påpege fejl, men for at finde en løsning på en uenighed mellem en borger og forvaltningen. Du skal også vide, at Borgerrådgiveren ikke er borgerens partsrepræsentant, men en slags mediator, der forsøger at finde en løsning.

Borgerrådgiveren forsøge at hjælpe ved på uformel vis at kontakte den relevante sagsbehandler, mellemleder eller centerchef telefonisk eller pr. e-mail. Borgerrådgiveren undersøger, om der – uden at gå på kompromis med borgerens rettigheder – kan findes en hurtig løsning, som både borgeren og kommunen kan leve med.

I nogle tilfælde kan det ikke lade sig gøre, og her vil Borgerrådgiveren overveje at lave et tilsyn ved at undersøge, om kommunen har handlet korrekt. Det er Borgerrådgiveren, der afgør, om en klage giver grundlag for et tilsyn og hvilke dele af klagen, tilsynet skal omfatte. Det afhænger bl.a. af, hvad borgeren kan opnå ved, at sagen bliver undersøgt, og af om klagen kan føre til forbedringer i kommunen.

Hvis dialogen er forsøgt, og borgerens henvendelse mest af alt er udtryk for kritik og mistet tillid til kommunen, men også et ønske om at få genoprettet dialogen, kan det desuden være, at borgeren skal inddrages yderligere. Det kan f.eks. ske via mægling ved Borgerrådgiveren. Mægling kan hjælpe til at genskabe gensidig tillid, respekt og dialog i fastlåste konflikter, og Borgerrådgiveren kan som en uvildig og neutral tredje part mægle mellem borger

og kommune i sådanne situationer. Mægling er kun en mulighed, hvis både borgeren og kommunen indvilliger.

HVIS DER IKKE GIVES KLAGEVEJLEDNING

Hvis vi ikke giver borgeren klagevejledning – enten fordi den helt mangler eller er utilstrækkelig – har det betydning for både borgeren og for kommunen.

EKSEMPEL

En kvinde klagede til Borgerrådgiveren over manglende vejledning om klagemuligheder ved ophør af udbetaling af transportgodtgørelse. Sagen synliggjorde, at kommunens afgørelser om udbetaling af eller stop af udbetaling af godtgørelsen skete administrativt i stedet for, som de burde, i form af individuelle afgørelser med klagevejledning.

Kommunen ændrede sin praksis og anførte på hjemmesiden, at borgere, der havde fået afslag, kunne få genoptaget deres sag ved at kontakte kommunen. Kommunen var forpligtet til at genoptage sagerne, hvis borgere ønskede det.

Borgerne kan få unødvendige skuffelser og i nogle tilfælde lide retstab, hvis en forkert afgørelse ikke bliver påklaget, fordi den enkelte borger ikke ved, hvordan han eller hun skal klage. Derudover kan det også påvirke borgerens tillid til os som medarbejdere og til kommunen som helhed.

For kommunen betyder det, at vi skal rette op på den mangelfulde eller forkerte klagevejledning, så borgeren får mulighed for at handle ud fra en korrekt klagevejledning. Hvis der f.eks. gælder en klagefrist, bliver den sat i bero, indtil borgeren har modtaget oplysning om den. Det vil sige, at fristen først løber fra det tidspunkt, hvor borgeren har fået den oplyst.

OPSUMMERING

Du skal give klagevejledning

- hvis en afgørelse er skriftlig, hvis borgeren ikke får fuldt ud medhold, og hvis sagen kan behandles ved en anden administrativ klagemyndighed
- hvis der er forhold i sagen, som gør det relevant, f.eks. når borgeren er utilfreds og måske ikke kender sine rettigheder. Her skal du nogle gange vejlede på dit eget initiativ, selv om borgeren ikke har spurgt.

Hvordan skal du vejlede?

- På en måde, der sikrer, at borgeren forstår vejledningen
- Korrekt og tilstrækkeligt om rettigheder og pligter (f.eks. frister) samt fremgangsmåder.

Vær opmærksom på

- at mundtlige oplysninger om, at en borger ikke kan forvente en ønsket hjælp, kan blive opfattet som en afgørelse, hvis oplysningerne er for kategoriske
- at vejledning skal dokumenteres på borgerens sag.

Manglende klagevejledning kan medføre

- unødvendige skuffelser, mistillid og retstap
- at kommunen skal rette op på en mangelfuld eller forkert klagevejledning, så borgerne får mulighed for at handle ud fra en korrekt klagevejledning.

LÆS MERE OM KLAGEVEJLEDNING OG VEJLEDNING

[Vejledning om forvaltningsloven](#), punkt 139-144 om reglerne om klagevejledning

[KlarRet 03 – Borgerrådgiverens guide om kommunens vejledningspligt](#)

[Københavns Kommunes Sagbehandlerbibliotek om vejledning](#) (internt link)

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Du er velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd, vejledning og undervisning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til borgerraadgiveren@kk.dk

