

# Sådan udfylder du Ankestyrelsens webankeskema

Kommuner skal bruge webankeskemaet, når de videresender klager i sociale og beskæftigelsesmæssige sager til Ankestyrelsen. Her finder du dels en generel vejledning, dels vejledning til de enkelte sider af webankeskemaet.

## Generelt

Hvor finder jeg skemaet, og hvornår skal jeg bruge det?

Du finder webankeskemaet via [virk.dk](http://virk.dk). Her logger du ind via Nem-login med enten nøglefil eller nemid.

Du skal altid udfylde et ankeskema, når kommunen sender en klage i sociale og beskæftigelsesmæssige sager til Ankestyrelsen.

Du skal udfylde ét ankeskema for hver afgørelse, der er klaget over.

Hvad skal jeg udfylde?

Alle felter, der er markeret med en \*, skal altid være udfyldte. Du vil ikke kunne gå til næste side, før disse felter er udfyldt. Webankeskemaet guider dig, så du kun skal udfylde de relevante felter. Nogle af kontaktoplysningerne bliver udfyldt automatisk via dit login.

Du kan gemme undervejs

Du kan gemme ankeskemaet undervejs, selvom det ikke er helt udfyldt. Det gør du via "Gem kladde" nederst på alle siderne.

Du finder den gemte kladde igen i din personlige mappe via linket "Gemte kladder" øverst på side 1.

Systemet gemmer dine kladder i 30 dage. Kladden er ikke tilgængelig, når du har sendt ankeskemaet - det vil sige, når du har trykket på knappen "Afsend" i bunden af side 7.

Du får en kvittering, når du har indsendt ankeskemaet. Her får du et løbenummer, der entydigt identificerer din indsendelse. Du får også en mail med løbenummeret, som du kan bruge til reference ved fremtidige henvendelser i sagen. Du skal herefter downloade det ankeskema, du har sendt til Ankestyrelsen og journalisere/gemme det på borgerens sag.

## Vejledning om de enkelte sider

### Side 1 - Kommunens kontaktoplysninger

Oplysningerne på denne side er især nødvendige for, at Ankestyrelsen kan få kontakt med den sagsbehandler, der har genvurderet sagen.

Felterne *Kommune* og *Kommunens CVR-nummer* bliver automatisk udfyldt, når du logger på. I feltet *Afdeling* skriver du den afdeling, der har udfyldt ankeskemaet. For eksempel Ydelseskantoret.

Feltet *Afdeling der har genvurderet sagen* bruges, hvis det er en anden afdeling end den, der har udfyldt skemaet, som har genvurderet klagen.

I feltet *Sagsbehandler* bliver navnet på den sagsbehandler, der har logget ind på *virksomheden*, automatisk indsat. Navnet skal ændres, hvis du sender sagen på vegne af den sagsbehandler, der har foretaget genvurderingen. Du skal også skrive dit eller sagsbehandlerens kontaktoplysninger i felterne *Sagsbehandlerens telefonnummer* og *Sagsbehandlerens e-mail*.

Telefonnummeret skal indeholde otte cifre og gerne være et direkte nummer. E-mail skal indeholde @.

I feltet *Klagesagens sagsid/journalnummer i kommunens systemer* skal du skrive den sagsidentifikation eller det journalnummer, der gør det muligt for kommunen at identificere klagesagen, for eksempel borgerens CPR-nummer.

I feltet *Træffetid (den ansvarlige afdeling)* skal du skrive det tidsrum hvor Ankestyrelsen telefonisk kan træffe sagsbehandleren i kommunen.

### Side 2 – Borgeren, eventuel partsrepræsentant, værge eller anden klager

#### Oplysninger om borgeren

I feltet *Borgerens CPR-nummer* skal du skrive det 10-cifrede personnummer – du kan skrive både med og uden bindestreg.

Når du har udfyldt og forlader feltet *Borgerens CPR-nummer*, vil borgerens navn automatisk blive vist i feltet *Borgerens navn*. Hvis CPR-nummeret ikke findes i CPR, får du en fejlmeddelelse, og du kan rette CPR-nummeret og prøve igen. Hvis CPR-registret ikke svarer, kan du selv skrive borgerens fulde navn.

Hvis sagen handler om et barn eller en ung under 18 år, er det forældremyndighedsindehaverens oplysninger, du skal skrive.

Hvis der er en partsrepræsentant, værge, anden klager eller anden kommune (mellemmkommunal refusion), markerer du det med et flueben i feltet under *Borgerens navn*. Så vil nedenstående vise sig:

#### Oplysninger om partsrepræsentant, værge, anden klager eller anden kommune (mellemmkommunal refusion)

Du skal kun udfylde felterne, hvis det er en anden end borgeren, der klager i sagen, og/eller borgeren er repræsenteret ved partsrepræsentant eller fuldmagtshaver.

Du kan under *Kontaktpersonens rolle* f.eks. vælge om det er en privatperson eller virksomhed. Du kan herefter søge på CPR.nr., virksomhedens navn eller CVR. Når du har valgt den rigtige, vil

partsrepræsentantens oplysninger automatisk blive vist i felterne *Navn, Adresse, Postnummer og By*.

### **Refusion**

I sager om arbejdsgiverrefusion skrives oplysninger om arbejdsgiveren.

I sager om mellemkommunal refusion skrives oplysninger om den kommune, der har klaget.

### **Fuldmagt**

Du skal oplyse, om der er en fuldmagt, og en eventuel fuldmagt skal vedlægges på side 7.

Der skal som hovedregel være en fuldmagt, hvis en klage kommer fra andre end personer, der har stillingsfuldmagter, fx advokater.

Hvis der er en *Stillingsfuldmagt*, behøver der ikke at være en skriftlig fuldmagt. I feltet *Navn* skrives for eksempel advokat + navn, så det klart fremgår, at der er tale om en stillingsfuldmagt.

Advokater, revisorer, og organisationer, der arbejder under ansvar af en advokat, har typisk en stillingsfuldmagt.

### **Side 3 - Sagsområder**

Her vælger du, hvilket lovområde afgørelsen drejer sig om og efter hvilken paragraf/kapitel, afgørelsen er truffet.

Normalt skal der kun vælges ét sagsområde, men hvis kommunen i det samme brev til borgeren har truffet afgørelser på flere områder - og der er klaget over dem alle - skal der tilføjes flere sagsområder.

Eksempel: Har kommunen i samme brev (afgørelse) til borgeren givet afslag efter Lov om social service om henholdsvis støtte til hjælpemidler (§ 112) og boligindretning (§ 116) - skal der tilføjes flere sagsområder via knappen "Tilføj flere".

Sagsområdet er i begge tilfælde Lov om social service og under feltet *Paragraf* vælges henholdsvis § 112 og § 116.

Er der derimod i samme brev til borgeren kun givet afslag på støtte til en række forskellige hjælpemidler, så er der kun behov for at vælge ét sagsområde, og valget af *Paragraf* vil være hjælpemidler (§ 112).

Område vælges i feltet *Sagsområde*, hvor de relevante love vises.

Det er muligt at tilføje flere sagsområder via knappen "Tilføj flere". Sagsområdet kan fjernes igen via knappen "Fjern".

Paragraf/kapitel vælges i feltet *Paragraf*, hvor de relevante paragraffer/kapitler vises.

Kan du ikke finde paragraffen?

Hvis du ikke kan finde en relevant paragraf/kapitel i dropdown-listen, kan det være fordi, hele loven falder under ét punkt (fx " Lov om socialtilsyn", hvor der under Paragraf vil stå "Socialtilsyn"). Det kan også være fordi, paragraffen ikke har et selvstændigt punkt, og du må så vælge opsamlingspunktet "Øvrige bestemmelser".

### **Side 4 - Hvorfor sender kommunen klagen?**

Kommunen skal altid genvurdere sin afgørelse, når den modtager en klage. Det gælder dog ikke, hvis ankefristen er overskredet - se nedenfor om *klagefristen*.

Genvurderingen skal ske inden fire uger efter, at kommunen har modtaget klagen, dog skal det ske straks, hvis klagen anses for hastende.

### **Ny afgørelse**

Hvis kommunen efter genvurderingen giver klageren fuldt ud eller delvist medhold, skal kommunen sende en ny afgørelse inden 4 uger efter, at klagen er modtaget. Hvis kommunen kun delvist kan give klageren medhold, skal klageren inden 4 uger meddele, om klagen fastholdes. Hvis klageren fastholder klagen, sendes denne inden 14 dage efter modtagelsen til Ankestyrelsen med genvurderingen.

### **Fastholdt afgørelse**

Hvis kommunen fastholder sin afgørelse, skal kommunen udfylde ankeskemaet og sende skemaet og sagens akter til Ankestyrelsen inden 4 uger. Kommunen skal underrette borgeren om genvurderingen, og at sagen sendes til Ankestyrelsen.

### **Klagefristen**

I feltet under *Oplysninger om klagefristen* skriver du den dato, hvor kommunen har sendt eller meddelt den afgørelse, som borgeren klager over.

Hvis kommunen har sendt afgørelsen digitalt eller i et brev, er det afsendelsesdatoen, du skal skrive. Du skal også skrive, hvordan borgeren fik afgørelsen. Desuden skal du skrive datoen for modtagelsen af klagen, og om klagen er modtaget digitalt, med post eller mundtligt.

Ankestyrelsen bruger oplysningerne til at afgøre, om der er klaget indenfor tidsfristen. Hvis fristen er overskredet, må vi afvise sagen.

Kommunen skal ikke genvurdere afgørelsen, hvis klagefristen ikke er overholdt.

Kommunen skal i stedet straks sende sagen til Ankestyrelsen med skemaet og sagens akter. Kommunen skal også underrette borgeren om, at sagen er videresendt.

### [Se mere om beregning af klagefrister](#)

### **Side 5 - Eventuelle bemærkninger**

Her kan du for eksempel skrive, hvis klagen haster, hvis der er oplysninger om fremadskridende lidelser eller andet, Ankestyrelsen skal være opmærksom på.

Kommunen kan også her oplyse, om sagen efter kommunens opfattelse indeholder principielle spørgsmål og angive en begrundelse for dette. Ankestyrelsen vil - blandt andet på baggrund af kommunens oplysninger - vurdere, om der er grund til at behandle sagen principielt og offentliggøre den som principafgørelse. Principielle spørgsmål kan for eksempel være fortolkning af nye regler eller betydningen af ændrede forhold i samfundet ved vurderingen af reglerne på et område.

### **Side 6 - Akterne i sagen**

Du skal sende alle akter i sagen til Ankestyrelsen sammen med ankeskemaet.

Du skal vedlægge (uploade)

- kommunens afgørelse
- klagen over kommunens afgørelse og
- kommunens genvurdering (medmindre kommunen vurderer, at klagefristen er overskredet)

Hvis kommunens afgørelse eller borgerens klage er meddelt mundtligt, skal du vedlægge journalnotatet, som dokumenterer afgørelsen eller klagen.

Under afsnittet "Nødvendige akter" vil du, ud fra valg af sagsområde, blive guidet til at vedlægge alle de rette akter.

### **Vejledning om akter**

Send gerne de øvrige bilag i én samlet pdf-fil eller som en pdf-portefølje. Bilagene skal ligge i kronologisk orden med yngste først.

Du kan tilføje flere bilagsfiler ved at trække dine filer fra en filfolder over i det stiplede område. Du kan også benytte upload-feltet ved at trykke på knappen "Gennemse". Her kan du markere flere filer på én gang.

Vær opmærksom på, at hver fil ikke må fylde mere end 25 MB. I alt kan du uploade højst 400 MB. Hvis du vil sende yderligere oplysninger til en sag efter, at du har sendt ankeskemaet, kan du via [virk.dk](http://virk.dk) sende oplysninger direkte til sagen. Du skal udfylde skemaet til supplerende oplysninger og vedhæfte filer med oplysningerne.

### **Side 7 - Opsummering**

Her kan du tjekke alle de oplysninger, du har skrevet i ankeskemaet, inden du sender det til Ankestyrelsen.

Du skal være opmærksom på, at du først har indsendt ankeskemaet, når du har trykket på knappen "Afsend" i bunden af denne side.

### **Kvittering**

Du får en kvittering, når du har indsendt ankeskemaet ved at trykke "Afsend". Her får du et løbenummer, der entydigt identificerer din indsendelse, og et tidspunkt for afsendelsen.

Du får også en mail med løbenummeret, som du kan bruge til reference ved fremtidige henvendelser i sagen.

På kvitteringssiden kan du downloade det ankeskema, du har sendt. Det indeholder alle de indtastede data samt løbenummer og tidspunkt for indsendelsen. Du skal downloade kvitteringspdf'en og journalisere/gemme den på borgerens sag.

### **Kontakt**

Har du spørgsmål til ankeskemaet, er du velkommen til at kontakte Ankestyrelsen på [sikkermail@ast.dk](mailto:sikkermail@ast.dk) eller telefon: 33 41 12 00.