

KLAGEPORTALEN

Nyhedsbrev om klageportalen for nævnene i
Nævnenes Hus



NYHEDSBREV

Velkommen til det første nyhedsbrev om klageportalen for nævnene i Nævnenes Hus. I nyhedsbrevet beretter vi om systemændringer i klageportalen, og vi formidler viden om udvalgte aktuelle emner.

Klageportalen er under løbende udvikling. Lige nu arbejder vi eksempelvis aktivt med at koble Forbrugerklagenævnet på portalen.

ANSVAR FOR SAGER I KLAGEPORTALEN

Klageportalen er en digital platform til klageindgivelse, som drives af Nævnenes Hus. Nævnenes Hus stiller klageportalen til rådighed for førsteinstanserne. Klager, som indgives via portalen, fremsendes til den myndighed, som har truffet den påklagede afgørelse med henblik på, at myndigheden overvejer, om der er grundlag for at genoptage sagen (myndighedens remonstrationsadgang). Så længe klagesagen ligger hos myndigheden, er det myndigheden, der er ansvarlig for klagesagen i portalen. Det vil sige, at det er myndigheden, som har ansvaret for sagen indtil myndigheden videresender klagesagen til nævnet. Nævnet får derfor først kendskab til klagesagen, når den videresendes fra førsteinstansen.

Hvornår får førsteinstansen at vide, at der er kommet en klage?

Førsteinstansen får først en særskilt besked om, at der er indkommet en klage, når al formalia i relation til klagen er på plads (bekræftelse af repræsentantskab, betaling af klagegebyr m.v.). Af hensyn til muligheden for at besvare spørgsmål fra en evt. ansøger eller lignende, er klageportalen dog indrettet således, at I har mulighed for at undersøge, om der er en klage "på vej". Så snart en klage oprettes i portalen, bliver den synlig for jer med status "udfyldt". I kan ikke behandle en klage med status "udfyldt", fordi al formalia endnu ikke er på plads, men I kan oplyse til en ansøger, at der er en klage på vej.

I kan behandle klagen, så snart den har status "indsendt".



KLAGEPORTALEN OG GDPR

Nævnenes Hus er meget opmærksomme på sikkerheden i klageportalen, og alle oplysninger der opbevares på portalen er beskyttede og kan kun tilgås med login. Der foreligger ikke et dataansvarlig-databehandlerforhold mellem Nævnenes Hus, og førsteinstanserne.

Dataansvaret ligger hos den myndighed, som har sagen. Det vil sige, at førsteinstansen er dataansvarlig, indtil sagen er videresendt til nævnet.

Hvis førsteinstansen opdager, at der er delt oplysninger, der ikke er relevante for klagesagen, har denne selv ansvaret for at vurdere, om der er tale om et databrud, som skal anmeldes til Datatilsynet, og om den registrerede skal orienteres. Nævnet har først ansvaret for sagens data, når sagen er videresendt til det pågældende nævn i portalen.

TIPS OG TRICKS TIL SAGSBEHANDLING I KLAGEPORTALEN

Kender I vores **FAQ om klageportalen**? Her finder I gode tips til sagsbehandlingen, bl.a. en nyttig vejledning til, hvordan man på sagsbehandler- eller afdelingsniveau kan "følge" en sag og dermed modtage målrettet information, når der sker nyt i sagen på portalen.

Vi har desuden samlet en række informationer til førsteinstanser på **denne side**. Her kan I bl.a. finde inspiration til formulering af klagevejledning til jeres afgørelser.

KLAGER OVER AKTINDSIGTSAFGØRELSE

Klager over afgørelser om aktindsigt skal ikke indgives via klageportalen. I kan læse mere om den særlige procedure i aktindsigtsklagesager [her](#). Her finder I også inspiration til klagevejledning i denne type sager.



MANGE BESKEDER FRA KLAGEPORTALEN? – DET BLIVER BEDRE

Den 20. juni 2019 gennemførte vi en række opdateringer og forbedringer af klageportalen. Opdateringerne indebærer bl.a., at I fremadrettet én gang i døgnet modtager adviseringsmails vedr. nye dokumenter på de enkelte klagesager.

Vi kommunikerer aktuelt både via klageportalen og via Digital Post. Det er ambitionen, at vi fremadrettet alene vil kommunikere med jer via klageportalen. Vi forventer at overgå til kommunikation alene via klageportalen fra den 21. august 2019. Vi vil være helt betryggede i, at systemet fungerer tilfredsstillende, og derfor har vi de første 14 dage ekstra skærpet opmærksomhed på kommunikationen. I må derfor også gerne være ekstra opmærksomme på eventuelle uhensigtsmæssigheder i denne periode, og I er meget velkomne til at kontakte os på klageportalen@naevneneshus.dk

