

Klageret er ret til at blive hørt

Af Klaus Krag, SAND Hovedstaden (*indlægget er bragt d. 24/3 2025 på Altinget.dk*)

Regeringen vil fjerne klageretten over bortvisninger fra herberg. Men uden klageretten lever man som hjemløs med en konstant trussel om at kunne få fjernet sit fundament uden mulighed for at komme til orde, skriver Klaus Krag, der er herbergsbeboer.

Jeg er hjemløs og bor på et herberg i København. Som hjemløs har man ikke mange rettigheder. Men de få rettigheder, vi har er vigtige.

Nu vil regeringen (så ovenikøbet) fjerne klageretten over bortvisninger fra herberg.

For en hjemløs betyder klageretten helt basalt, at man har ret til at blive hørt, hvis man føler sig uretfærdigt behandlet.

Hvis klageretten bliver fjernet, lever man som hjemløs med en konstant trussel om at få fjernet sit fundament, uden at kunne fortælle sin version.

Nogle gange er tingene ikke så enkle, og her er det godt, at man har mulighed for at klage.

Klaus Krag, SAND Hovedstaden, hjemløs

Vold og trusler har ikke noget at gøre på et herberg eller nogle andre steder i samfundet, det kan vi ret hurtig blive enige om. Verden er bare ikke sort og hvid.

Nogle gange er tingene ikke så enkle, og her er det godt, at man har mulighed for at klage.

Har ikke en opsættende virkning

Onsdag 19. februar var der på Borgen en over tre timer lang [debat om regeringens lovforslag](#), der blandt andet indeholder afskaffelsen af klageretten.

Jeg sad og lyttede til hele debatten. På den ene side var regeringspartierne, der forsvarede afskaffelsen af klagemuligheden, og på den anden side oppositionen, der vil bibeholde klagemuligheden.

Man skal vide, at en klage ikke har en opsættende virkning. Det betyder, at når man bliver bortvist, er man ude på gaden i næste øjeblik. Hvis man er heldig, får man lov til at pakke sine ting.

Jeg har selv oplevet, hvordan hverdagen så ud på herberget, når der de facto ikke var ret til at klage, fordi Ankestyrelsen ikke ville behandle klagerne, og når der var klageret.

Her kommer to eksempler:

Gør, hvad jeg siger, eller du ryger ud

Som eksempel på dengang, der ikke var klageret, var der en beboer, som følte sig mobbet af en anden beboer. Ledelsen og personalet vidste besked, men de handlede ikke.

Tværtimod lod man de to beboere bo sammen i den samme enhed. En dag fik den mobbede beboer nok og skubbede den anden, som faldt og brækkede armen. Det kom naturligvis til en samtale mellem "gerningsmanden" og forstanderen.

På bordet foran forstanderen lå beboerens nøglebrik. Så blev der sagt: "Enten gør du hvad jeg siger, og så får du nøglebrikken" (så blev nøglebrikken skubbet i retningen af ham), "eller du ryger ud" (og nøglebrikken blev trukket tilbage).

Klageretten giver mig mulighed for at hæve min stemme mod den behandling, vi får på herberget.

Klaus Krag, Sand Hovedstaden, hjemløs

Beboeren forsøgte at forklare, hvorfor hændelsen var sket, men forstanderen gentog sine ord. Denne "leg" gentog sig op til flere gange, og til sidst blev han bortvist.

Ingen af beboerens rettigheder blev nævnt, som for eksempel at han kunne have haft en bisidder med.

Vendte tilbage til herberget efter klage

Som eksempel på, at man kan klage over bortvisninger, og Ankestyrelsen skal behandle klagen, blev to beboere bortvist, fordi de skulle havde truet hinanden.

Den ene beboer valgte at klage. Hans baggrund er, at han har en voldelig fortid med flere fængselsdomme på grund af denne. Han har nu valgt at ændre sit liv, og mente derfor, at der var tale om et enkeltstående tilfælde.

Som nævnt klagede han over bortvisningen. Forstanderen ændrede mening, og beboeren kunne komme tilbage til herberget. Det tog godt nok par måneder at komme tilbage, men nu er han retur på herberget.

Personens rolle i konflikten var da også, at da den udslagsgivende episode fandt sted, valgte han ikke at tage konflikten med den anden part.

Han valgte at gå ud af situationen og op på sit værelse.

Retsikkerhed eller vilkårlighed på herbergerne

De to historier illustrerer, hvorfor en klageret er vigtig.

Når retssikkerheden er ikke-eksisterende, hersker der vilkårlighed på herbergerne. Klageretten giver mig mulighed

for at hæve min stemme mod den behandling, vi får på herberget.

Den sikrer mig mod, at forstanderen ikke bare kan bortvise mig, når jeg gør ham og personalet opmærksomme på vilkårene på stedet. Han ved også at jeg kan klage. Det giver balance.

Jeg er heller ikke så naiv at tro, at det sikrer mig mod en bortvisning. Jeg har fået masser af trusler om, at hvis jeg er utilfreds, kan jeg bare flytte.

Det blev også foreslået at lave en guide til, hvordan man skaber et tryggere miljø på herbergerne og undgår konflikter. Lyder fint. Realiteten ser bare anderledes ud.

Klaus Krag, Sand Hovedstaden, hjemløs

Et af de mest brugte argumenter fra regeringspartierne, er at skabe trygge rammer for såvel medarbejdere, som beboere. Men som sagt: Klageretten har ingen opsættende virkning. Man skal flytte ud, selvom man kan klage over det.

Handler ikke om bureaukrati

Det næste argument er at skabe mindre bureaukrati. Men hvor mange sager om bortvisning ender i Ankestyrelsen? Det er 21 sager over tre år. I gennemsnit syv om året. Heraf er det to tredjedele, der omhandler vold og trusler. Disse tal kom frem ved den førnævnte debat i folketinget om lovforslaget om fjernelsen af klageretten. Politikerne kender dem altså godt.

Måske skulle regeringen bare overveje at afskaffe alle klagemuligheder i hele samfundet, hvis de 21 sager er en overbebyrdelse.

INDLÆGGET ER BRAGT D. 24/3 2025 PÅ ALTINGET.DK