



Kend spillereglerne!

Om sagsbehandling på det sociale område

**13 rigtige svar til mennesker
med handicap og deres nærmeste**



De Samvirkende Invalideorganisationer

Indhold

Indledning	2
1. Den rigtige afgørelse – hvad er det?	3
2. Hvordan søger du om hjælp?	4
3. Hvem skal sørge for at skaffe oplysninger til din sag?	5
4. Kan andre hjælpe og deltage i din sag – måske møde for dig?	6
5. Hvad skal en kommune gøre notater om?	7
6. Hvorfor og hvordan får du aktindsigt?	8
7. Hvornår kan du komme med bemærkninger til din sag?	9
8. Kan du sætte en sag i stå for at komme med et nyt indlæg?	9
9. Kan du forlange en skriftlig afgørelse?	10
10. Hvad må kommunen normalt oplyse om dig over for andre?	11
11. Hvor lang tid må kommunen være om at behandle din sag?	12
12. Hvordan klager du?	14
13. Hvilke regler er der henvist til i denne pjece?	16

Indledning

Denne pjece forsøger at give svar på en række praktiske spørgsmål, som man kan komme ud for, når man har en sag under behandling hos de sociale myndigheder.

Pjecen retter sig både til de enkelte medlemmer og til tillidsrepræsentanterne i DSI's medlemsorganisationer.

Der er vigtigt at kende de spilleregler, der gælder for sagsbehandlingen. Inden du svarer på spørgsmål og giver oplysninger til forvaltningen, bør du være velforberedt og kende de vigtigste betingelser for det, du søger om.

Kontakt din medlemsorganisation eller andre, der har erfaring fra tilsvarende sager.

Enhver forvaltning eller myndighed har pligt til at yde vejledning til borgerne inden for dens sagsområde.

Pjecen er bygget op som en række spørgsmål og svar på områder, som er fælles for de fleste sagstyper. Hvert afsnit slutter med en oplysning om, hvad DSI anbefaler. Henvisning til lovbestemmelser findes bagest i pjecen.

DSI anbefaler, at du altid anmoder om vejledning.

1 Den rigtige afgørelse – hvad er det?

En rigtig afgørelse er, sådan som begrebet anvendes i denne vejledning, en afgørelse, der opfylder de formelle sagsbehandlingsregler – spillereglerne – og dermed følgende krav:

- 1) Vejledningspligten, se afsnit 12.
- 2) Notatpligten, se afsnit 5.
- 3) Aktindsigt, se afsnit 6.
- 4) Partshøring er foretaget, se afsnit 7.
- 5) Sagen er fuldt oplyst, se afsnit 3.
- 6) Afgørelsen er skriftlig, se afsnit 9.
- 7) Afgørelsen er truffet inden rimelig tid, og kommunens egen frist for sagsbehandlingstid er overholdt, se afsnit 11.
- 8) Begrundelsen er fuldt dækkende og let at forstå, se afsnit 10.
- 9) Tavshedspligten er overholdt, se afsnit 10.

Overholdelse af disse spilleregler har stor betydning for sagens udfald. Den rigtige sagsbehandling øger retssikkerheden og fremmer dermed også mulighederne for en indholdsmæssig rigtig afgørelse.



2 Hvordan søger du om hjælp?

Der er ingen formkrav til, hvordan du søger om støtte. Du kan således søge både mundtligt og skriftligt. Myndighederne – hvad enten, det er kommunen eller andre – har pligt til at vejlede dig. Du kan derfor altid begynde med at bede om vejledning. Så får du at vide hos hvem bistand skal søges, og efter hvilke regler.

Når du søger om hjælp, skal du sikre dig, at kommunen ved, at du har søgt om hjælp og ikke kun har bedt om rådgivning. Det er derfor altid en god idé at bede kommunen om en kvittering på, at du har søgt om hjælp. En sådan kvittering kan også dokumentere, hvornår du har søgt om hjælp. Bed om at få en skriftlig bekræftelse på, at din ansøgning er modtaget.

Det er fast praksis, at der ikke ydes hjælp eller bistand til noget, man selv har betalt, inden der er kommet svar på en ansøgning eller en klage. I den forbindelse er en kvittering for ansøgningen også nyttig.

Kommunen skal behandle dine ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Kommunen skal også være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Hvis du ønsker at tale med den, der behandler din sag, skal du bede om et møde med sagsbehandleren. Du har ret til at få et møde, så du kan forelægge din sag mundtligt. Du har også ret til at få sagsbehandlingen sat i stå, indtil et sådant møde har været afholdt. Får du afslag på dette, skal du anmode om en begrundelse, og anke afslaget til det sociale nævn.

DSI anbefaler, at du altid selv sørger for at kunne dokumentere, hvad du har søgt om hjælp til og hvornår og til hvem, du har gjort det. Det kan du f.eks. gøre ved at sende en skriftlig ansøgning, selv beholde en kopi, og få en skriftlig bekræftelse på, at din ansøgning er modtaget.

3 Hvem skal sørge for at skaffe oplysninger til din sag?

Det står udtrykkeligt i loven, at det er kommunen, der har ansvaret for at indhente alle nødvendige oplysninger for, at din sag kan blive korrekt afgjort. Du skal naturligvis give de oplysninger, du er i besiddelse af og fortælle, hvor kommunen kan indhente manglende oplysninger. Det kan både dreje sig om offentlige og private instanser.

Du vil blive anmodet om at give dit samtykke til at indhente de nødvendige oplysninger. Kommunen kan i særlige tilfælde indhente oplysninger uden dit samtykke, men skal forinden have forsøgt at få dit samtykke.

DSI anbefaler, at du sikrer dig, at sagen er oplyst fuldt ud, særligt med hensyn til alle faktiske forhold. Det er altid vigtigt at få den rette afgørelse fra begyndelsen, se afsnit 12: "Hvordan klager du?".

DSI anbefaler, at du beder om at se sagens akter, inden den afgøres. Så kan du rådføre dig med andre om, hvorvidt der mangler noget i sagen.



4 Kan andre hjælpe og deltage i din sag – måske møde for dig?

Enhver kan som hovedregel lade sig repræsentere af andre. En myndighed kan dog forlange, at du selv medvirker, når dette er af betydning for sagens afgørelse. Repræsentation kan ske på to forskellige måder. Enten ved en bisidder eller en partsrepræsentant. Forskellen mellem de to måder er:

Bisidder

Alle har ret til, at en anden person – en bisidder – deltager som ens støtte i mødet med forvaltningen. Du vælger selv, hvem det skal være. En bisidder lytter, gør notater og giver råd, men har ikke taleret eller selvstændige funktioner i forhold til den myndighed, man holder møde med.

Partsrepræsentant

En partsrepræsentant påtager sig – på samme måde som en advokat eller revisor – at føre sagen. Det betyder, at det er partsrepræsentanten, der skal høres i sagen, og som modtager afgørelsen. Du vælger selv i givet fald, om du vil lade dig repræsentere af en anden, og i bekræftende fald af hvem.

Du vælger også selv, om du vil lade dig repræsentere under hele sagen eller eventuelt kun under en del af den – eller ved et enkelt møde.

DSI anbefaler, at man gør brug af en bisidder, når man går til et møde i forvaltningen.

Det er klogt at ringe, maille eller skrive til forvaltningen og oplyse, at man medbringer en bisidder, og hvem denne er.

5 Hvad skal en kommune gøre notater om?

En forvaltningsmyndighed – som f.eks. en kommune – har notatpligt. Notatpligten omfatter alle oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, som er af betydning for sagens afgørelse, og som ikke allerede fremgår af sagens dokumenter og bilag. Den gælder uanset, hvordan oplysningerne er kommet til kommunens kendskab. Notatpligten omfatter såvel mundtlige som skriftlige oplysninger, uanset hvor de kommer fra. Det kan f.eks. være fra dig, en anden sagsbehandler, en anden myndighed eller fra et register eller en anden sag. Notatet bør angive, hvorfra en oplysning stammer.

Forvaltningen skal også gøre notater om bl.a. myndighedens egne iagttagelser, undersøgelser, målinger, økonomiske beregninger og oplysninger eller sagkyndige erklæringer, lægeerklæringer eller lign. Oplysninger, som er af bevismæssig betydning, eller som skaber klarhed om sagens faktiske omstændigheder, skal der også gøres notater om.

Du har altid ret til at blive gjort bekendt med de notater, der ligger i din sag. Notater er omfattet af aktindsigt.

DSI anbefaler, at du får oplyst, om der er gjort notater i din sag, og at du beder om at få kopi af alle notater.

6 Hvorfor og hvordan får du aktindsigt?

Ved at bede om aktindsigt kan man kontrollere, at myndigheden ligger inde med alle oplysninger, og at de er korrekte. Det giver mulighed for at rette forkerte eller upræcise oplysninger. I en klagesag kan det også være relevant at bede om fornyet aktindsigt hos klageinstansen. Dels kan der være fremkommet nye oplysninger, dels kan man kontrollere, hvilke dokumenter kommunen har fremsendt til ankeinstansen.

Alle har ret til at se de breve, erklæringer, beregninger, notater m.v., der ligger i ens egen sag. Man kan anmode om at få kopier af sagens akter. Er der tale om særlig omfattende sagsakter, kan myndigheden dog henvide dig til at gennemlæse akterne hos myndigheden.

En begæring om aktindsigt skal som udgangspunkt afgøres af myndigheden/kommunen inden for 10 dage. Hvis man ikke får aktindsigt, kan man klage til det sociale nævn.

DSI anbefaler, at man altid benytter sig af retten til aktindsigt. Men man skal gøre det i god tid, inden afgørelsen træffes. Formålet er at finde ud af, om kommunen har de oplysninger, den skal have og rette de oplysninger, som er forkerte.





Hvornår kan du komme med bemærkninger til din sag?

En forvaltningsmyndighed/kommunen har pligt til at høre dig i sagen, hvis den har fået oplysninger, som du må antages ikke at kende. Det kaldes parts-høring. At partshøre betyder med andre ord, at du får tilsendt eller udleveret dokumenter i sagen, som du ikke forventes at kende indholdet af, eller som du ikke ved indgår i sagen.

I praksis betyder det, at kommunen skal partshøre over alle oplysninger, som borgeren ikke selv har bidraget med til sagen, og heller ikke har fået kopi af.

Du skal dels have mulighed for at sætte dig ind i de nye oplysninger, dels have mulighed for at komme med bemærkninger til oplysningerne inden for en rimelig frist, som kommunen fastsætter.

Du kan – efter begæring – altid få denne frist forlænget i en passende kortere periode, medmindre der gælder en lovbestemt svarfrist for den pågældende afgørelse, hvilket er sjældent.

Hvis kommunen glemmer at partshøre – ikke overholder sin høringspligt – er afgørelsen som udgangspunkt ugyldig.

DSI anbefaler, at du altid kontrollerer, om partshøringen er blevet overholdt. Det kan du gøre ved at begære aktindsigt og gennemgå sagens akter.



Kan du sætte en sag i stå for at komme med et nyt indlæg?

Du har under hele sagsforløbet mulighed for at anmode kommunen om, at sagens afgørelse udsættes, hvis du f.eks. ønsker at komme med en udtalelse eller ønsker at komme med supplerende oplysninger

Der er dog undtagelser herfor, bl.a. hvis udsættelsen vil medføre overskridelse af en lovbestemt frist for sagens afgørelse.

DSI anbefaler, at du anmoder om udsættelse, hvis du mener, der mangler væsentlige oplysninger i sagen.

9 Kan du forlange en skriftlig afgørelse?

Ja, som hovedregel kan du forlange en skriftlig afgørelse. Skriftlige afgørelser skal være ledsaget af en begrundelse. Begrundelse kan dog udelades, hvis afgørelsen giver dig fuldt ud medhold.

Begrundelsen skal indeholde tre dele:

- 1) Kommunens konkrete vurdering.
- 2) De oplysninger, der er lagt vægt på.
- 3) De juridiske regler, der er anvendt ved afgørelsen (afgørelsens hjemmel).

Det er vigtigt, at du forstår begrundelsen for afgørelsen, og at begrundelsen er fyldestgørende. Ankestyrelsen har udarbejdet en god vejledning til sagsbehandlere. Den hedder "At skrive en afgørelse". Den er enkel og klar og giver et godt indtryk af, hvad der kræves af en fuldt dækkende og forståelig begrundelse.

Er en afgørelse meddelt mundtligt, kan du efterfølgende forlange en skriftlig afgørelse, med mindre afgørelsen giver dig fuldt ud medhold. Myndigheden skal besvare din henvendelse inden 14 dage, men altid hurtigst muligt.

Hvis begrundelsen er ufuldstændig, kan det medføre, at afgørelsen ikke gælder.

Skriftlighed er den bedste form for bevissikring. Mundtlige aftaler er svære at dokumentere, og undertiden er det umuligt.

DSI anbefaler, at du skriver, både når du søger om noget og klager (anker) over en afgørelse eller andet. Hvis du gør det mundtligt over for din sagsbehandler, skal du samtidig bede om at få dette bekræftet skriftligt af sagsbehandleren inden en uge. Sker dette ikke, bør du selv søge eller klage skriftligt.

DSI anbefaler, at du altid forlanger en skriftlig afgørelse, hvis du ikke får fuldt medhold.

DSI anbefaler, at du kontrollerer, om begrundelserne lever op til kravet om at være fuldt dækkende og forståelig.

10 Hvad må kommunen normalt oplyse om dig over for andre?

Udgangspunktet er, at de ansatte i en offentlig forvaltning har tavshedspligt. Det vil sige, de ansatte må ikke videregive oplysninger om dig – hverken til andre forvaltningsmyndigheder eller til personer uden for forvaltningen. Men der er undtagelser. Man skelner mellem oplysninger om rent private forhold og almindeligt fortrolige oplysninger.

Oplysninger om private forhold

Rent private forhold drejer sig bl.a. om race, religion og hudfarve, politiske, foreningsmæssige, seksuelle og straffbare forhold, samt oplysninger om helbredsforhold. Videregivelse af oplysninger om sådanne rent private forhold må kun ske i ganske særlige tilfælde, og normalt kun, hvis du giver dit samtykke til det.

Almindeligt fortrolige oplysninger

Almindeligt fortrolige oplysninger drejer sig bl.a. om økonomi, boligforhold, arbejds- og ansættelsesforhold. Videregivelse af oplysninger til andre forvaltningsmyndigheder, som er almindeligt fortrolige, må finde sted, når de er af væsentlig betydning for løsning af andre forvaltningsmyndigheders opgaver. Men de må ikke videregives til private.

DSI anbefaler, at du klager, hvis du anser tavshedspligten for tilsidesat.



11 Hvor lang tid må kommunen være om at behandle din sag?

Kommunen skal behandle alle ansøgninger og spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt. Kommunen er samtidig forpligtet til at fastsætte generelle frister for, hvornår der skal være truffet en afgørelse. Fristerne skal offentliggøres.

Fristerne kan afhænge af de enkelte sagstyper. Du skal have skriftlig besked, hvis fristen for at træffe afgørelse i en konkret sag ikke kan overholdes. Det skal oplyses, hvor lang tid du herefter kan forvente, der vil gå, før forvaltningen træffer en afgørelse.

Der er ingen regler for, hvor korte eller lange fristerne kan være. Det er op til de enkelte kommuner at træffe afgørelse herom og offentliggøre hvilke frister, der gælder i kommunen.

Du skal være opmærksom på, at fristerne kan være fastsat i andre love end retssikkerhedsloven. For eksempel fremgår det af pensionsloven, at kommunen skal træffe afgørelse senest tre måneder efter, at sagsbehandlingen er påbegyndt.

God forvaltningsskik kræver, at alle sager behandles hurtigst muligt. En sag må



ikke ligge stille, uden at der er en særlig god og saglig årsag til, at den ikke kunne afsluttes hurtigere.

Ved behandling af klagesager gælder særlige regler, se herom i afsnit 12: "Hvordan klager du?".

Hvornår begynder fristen at løbe?

Fristen regnes normalt fra det tidspunkt, hvor forvaltningen er klar over – eller burde være klar over - at en borger har brug for hjælp, og indtil borgeren har fået sin afgørelse. Men der er ikke klare anvisninger i loven på dette område. Fristen regnes dog senest fra forvaltningens modtagelse af din klare, skriftlige og daterede begæring.

Sanktioner

Kommunen bliver ikke straffet, hvis den ikke overholder de svarfrister, den selv har fastsat. Der er ingen særlige regler om sanktioner. Men de sociale nævn og Ankestyrelsen kan og bør i forbindelse med behandling af klagesager se efter,

- 1) om borgeren har fået sin afgørelse inden for den fastsatte frist,
- 2) om borgeren har fået skriftlig besked, hvis fristen ikke er overholdt, og
- 3) om afgørelsen er truffet inden for rimelig tid.

Hvis en myndighed ikke fastsætter en frist, kan man klage til borgmesteren.

DSI anbefaler, at du begærer oplysning om, hvilken sagsbehandlingsfrist, der er fastsat for din sag.



12 Hvordan klager du?

Der findes ingen krav til, hvordan din klage skal se ud. Du kan både klage mundtligt og skriftligt. Hvis du har mulighed for det, bør du altid klage skriftligt. Det er en fordel at udtrykke sig klart, kort og let forståeligt.

En skriftlig klage kan sendes som brev, pr. fax eller via e-mail. Husk at datere klagen - og gem en kopi. Man kan efterfølgende bede om myndighedens bekræftelse af, at klagen er modtaget, med oplysning om, hvornår svar kan forventes.

En klage kan bygges op på følgende måde:

- Skriv præcist, hvad du klager over.
- Skriv, hvorfor du mener afgørelsen er forkert.
- Skriv, hvad du vil have ændret.
- Skriv din kritik af den begrundelse, som afgørelsen indeholder.
- Oplys dine øvrige ønsker: f.eks. indsigt i sagens akter, eller om personlig samtale om sagen.
- Bland ikke flere sager sammen. Skriv en særskilt klage i hver enkelt sag.
- Vedlæg evt. en kopi af den afgørelse, du klager over.

Kommunen skal give klagevejledning, når en afgørelse er truffet. Alle klager skal sendes til kommunen, der skal revurdere afgørelsen. Det kaldes remonstration. Herved kan afgørelsen blive helt eller delvist ændret eller fastholdt.

Såfremt kommunen ikke giver dig medhold i din klage, sender kommunen klagen til afgørelse i det sociale nævn. De sociale nævns afgørelser er endelige, med mindre sagen har generel eller principiel betydning. Kun i så fald kan Ankestyrelsen optage sagen til behandling, når du klager over nævnets afgørelse.

Kommunen skal inden for fire uger tage stilling til din klage. Såfremt denne frist ikke overholdes, skal du have besked om hvorfor og hvor lang tid, der så kan forventes at forløbe.

Det sociale nævn bekræfter altid modtagelsen af din klage og oplyser, hvor lang tid klagen forventes at være under behandling.

Manglende klagevejledning medfører ikke ugyldighed, men kan begrunde, at din klage ikke kan afvises, selvom den er indgivet for sent eller fremgangsmåden er forkert.

Klager over personlig og praktisk hjælp efter servicelovens §§ 71 og 72 skal først behandles i kommunens klageråd vedr. hjemmehjælp. Klagerådet afgiver en udtalelse, hvorefter kommunalbestyrelsen på ny skal vurdere sagen. Først herefter sendes den videre til det sociale nævn.

En klage, der alene vedrører personalets optræden, sagsbehandlingens tilrettelæggelse, ekspeditionsfejl eller sagsbehandlingstiden kan ikke behandles af klageinstanser. Klage over disse forhold sendes til borgmesteren.

DSI anbefaler, at man altid sikrer sig en bekræftelse på, at kommunen har modtaget klagen.



13 Hvilke regler er der henvist til i denne pjece?

Emne	Regler
Bisidder	Retssikkerhedsloven § 4 og Forvaltningsloven § 8
Partsrepræsentant	Forvaltningsloven § 8
Ret til aktindsigt	Forvaltningsloven §§ 9-18
Undtagelser fra aktindsigt	Forvaltningsloven §§ 12, 14 og 15
Partshøring	Forvaltningsloven §§ 19-20
Nyt indlæg og ret til at afgive en udtalelse	Forvaltningsloven § 21
Begrundelse	Forvaltningsloven §§ 22-24
Vejledningspligt	Forvaltningsloven § 7 og § 25
Klagevejledning	Forvaltningsloven § 25
Tavshedspligt og videregivelse af oplysninger	Forvaltningsloven §§ 27-32
Sagens oplysning	Retssikkerhedsloven §§ 10-12
Frister for afgørelser	Retssikkerhedsloven § 3
Klageregler	Retssikkerhedsloven §§ 60-73
Udsættelse af sagen	Forvaltningsloven § 11
Inhabilitet	Forvaltningsloven §§ 3-6
Forvaltningslovens område	Forvaltningsloven §§ 1 og 2

Om den nærmere forståelse af forvaltningsloven, se Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (1986), hvor alle lovens regler er gennemgået og uddybet.

Du kan finde vejledningen og alle disse love på hjemmesiden www.retsinfo.dk (brug søgefunktionen på siden).



De Samvirkende Invalideorganisationer
Kløverprisvej 10B, 2650 Hvidovre
Telefon 3675 1777, Fax 3675 1403
e-post: dsi@handicap.dk, www.handicap.dk