

Klar RET 3

MARTS 2011 (revideret august 2015)

*Borgerrådgiverens guide om kommunens
vejledningspligt*



”Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter”

SIDE I

DEN ALMINDELIGE VEJLEDNINGSPLIGT

Som medarbejdere i kommunen har vi en generel pligt til at yde vejledning til borgerne. Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter og kan gøre deres indflydelse gældende under sagens behandling.

Korrekt og tilstrækkelig vejledning er også en del af en god borgerbetjening og er en fordel for både borgere og medarbejdere. Når vi vejleder korrekt, får borgerne en bedre oplevelse af kommunen, og vi kan undgå nogle af de dårlige og tidskrævende sagsforløb.

HVORNÅR SKAL VI VEJLEDE?

Vejledningspligten er lovreguleret i forvaltningslovens § 7, stk. 1 og i særregler på nogle sagsområder.



§ 7, stk. 1 En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Vejledningspligten gælder i alle faser, hvor der er kontakt med borgeren, så det er nødvendigt, at vi hele tiden vurderer, hvornår det er relevant at vejlede borgerne.

EKSEMPEL

En medarbejder i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen finder ud af, at en ældre borger, der modtager hjemmehjælp på grund af nedsat syn, er blevet gangbesværet og har store problemer med at bevæge sig rundt i sit hjem. Medarbejderen skal sikre, at borgeren er orienteret om mulighederne for at få yderligere hjælp, herunder hjælpemidler til gangbesværede.

Henvendelser

Vi skal vejlede ved enhver form for borgerhenvendelse – f.eks. ved personligt fremmøde, ved henvendelse pr. brev, e-mail eller telefon. Selvom borgerne ikke retter henvendelse til os for at bede om vejledning, skal vi alligevel vejlede, hvis det er klart, at borgerne har behov for det.

Afgørelser og faktisk forvaltningsvirksomhed

Vi skal vejlede i sager, hvor der træffes afgørelse over for borgerne – f.eks. afgørelser om ret til

kontanthjælp, førtidspension, boligydelse, specialundervisning eller om byggetilladelse. Vi skal også vejlede og informere i forhold til de praktiske opgaver, vi udfører som kommune (såkaldt faktisk forvaltningsvirksomhed), hvis borgerne har behov for vejledning.

De praktiske opgaver omfatter f.eks. børnepasning, undervisning, vedligeholdelse af veje og parker, drift af kultur- og idrætsfaciliteter samt forskellige serviceydelser for handicappede og ældre.

EKSEMPEL

En svømmehals fysiske rammer umuliggør adgang for kørestolsbrugere. Medarbejderne i svømmehallen skal sørge for at vejlede kørestolsbrugere, der går forgæves, om, hvilke andre svømmehaller med fornødne fysiske rammer, som kørestolsbrugere kan bruge.

Henvendelser uden for vores sagsområde

Når vi modtager en skriftlig henvendelse fra en borger vedrørende forhold, der ligger uden for vores sagsområde, skal vi så vidt muligt sende henvendelsen videre til rette sted. Vi skal også sikre, at borgeren ved personlig henvendelse om forhold, der ligger uden for vores sagsområde, bliver hjulpet videre til rette sted.

Grænser for vejledningspligten

Vi er ikke forpligtede til at vejlede i forhold til rent hypotetiske situationer, men skal vejlede når borgerne har et relevant og konkret behov for at få kendskab til deres rettigheder og pligter.

EKSEMPEL

En kvinde planlægger at blive gravid og kontakter en medarbejder i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen for at spørge, hvordan hun er stillet i forhold til barseldagpenge. Medarbejderen er ikke forpligtiget til at vejlede i denne situation. Hvis kvinden derimod henvender sig til medarbejderen på et tidspunkt, hvor hun er blevet gravid, skal medarbejderen vejlede.

HVORDAN VEJLEDER VI OG OM HVAD?

Skriftlige henvendelser kræver skriftlige svar. Vi skal vejlede på en måde, der sikrer, at borgerne forstår vejledningen. Det betyder, at vi skal tilpasse vejledningen efter borgernes forudsætninger.

Vi skal på korrekt og tilstrækkelig måde oplyse borgerne om deres rettigheder og pligter samt om, hvilken betydning reglerne har for dem. Vi skal oplyse, hvordan borgerne lettest og mest effektivt kan

medvirke i sagen og opfylde de krav, der stilles, herunder hvilken fremgangsmåde de skal følge, og hvilke oplysninger de skal fremskaffe.

Hvis en sag f.eks. trækker ud, skal vi orientere borgeren om, hvorfor den trækker ud, og hvornår borgeren kan forvente, at sagen bliver afsluttet.

Særlige hensyn

Kommunen er forpligtet til at løse forståelsesproblemer i forhold til f.eks.

borgere med sprogbarrierer og kommunikationshæmmede. Hvis vi ikke er i stand til at forstå og/eller blive forstået af en borger, der retter henvendelse til os, må vi imødegå dette f.eks. ved tolkning eller oversættelse.

EKSEMPEL

En flersproget borger svarer ikke på kommunens breve. Sagsbehandleren skal vurdere, om borgerens passivitet kan skyldes manglende danskundskaber og i så fald stille tolke- og oversættelsesbistand til rådighed for borgeren, så borgeren forstår sine rettigheder og pligter.

ikke får karakter af mundtlig afgørelse kategorisk afslag på en ydelse.

TILSIDESÆTTELSE

Hvis kommunen tilsidesætter vejledningspligten – enten ved manglende eller utilstrækkelig vejledning – har dette betydning for borgerne og for os selv.

Borgerne kan opleve unødvendige skuffelser og kan miste tilliden til kommunen. I nogle tilfælde kan borgerne lide et retstab.

For kommunen betyder tilsidesættelse af vejledningspligten, at vi som medarbejdere skal rette op på mangelfuld eller forkert vejledning, så borgerne får mulighed for at handle ud fra en korrekt vejledning.

EKSEMPEL

En borger på kontanthjælp udebliver fra samtale på jobcentret, hvilket medfører afgørelse om ophør af kontanthjælp. Jobcentret har i brevindkaldelsen til borgeren ikke vejledt om konsekvenserne ved udeblivelse og har ikke vejledt om, hvordan borgeren kan opnå ret til kontanthjælp igen. Vejledningspligten er tilsidesat, og borgeren har ret til kontanthjælp med tilbagevirkende kraft fra tidspunktet for afgørelsen om ophør af kontanthjælp.

Dokumentation

Når vi vejleder en borger i forbindelse med sagsbehandling, skal vi notere det på sagen, så vi senere kan dokumentere, at vi har informeret borgeren korrekt og behørigt.

Grænsen mellem vejledning og mundtlig afgørelse

Der kan være en snæver grænse mellem vejledning og en mundtlig afgørelse. Vi skal være opmærksomme på, at vejledningen f.eks. ved at være formuleret som et

Borgerne har mulighed for at få erstatning for manglende eller dårlig vejledning, men det er dog ikke sikkert, at en erstatning fuldt ud kompenserer for de negative konsekvenser, det har medført for borgeren.

RETNINGSLINJER FOR VEJLEDNINGSPLOIGT

Hvornår skal du vejlede:

- Ved enhver form for borgerhenvendelse
- På dit eget initiativ, hvis borgeren har klart behov for vejledning
- Når du skal træffe afgørelse, men også i forhold til udførelse af praktiske opgaver, hvis borgeren har behov for vejledning
- På alle tidspunkter, når det er relevant for borgeren

Hvordan skal du vejlede:

- På en måde, der sikrer, at borgeren forstår vejledningen
- Korrekt og tilstrækkeligt om rettigheder og pligter samt fremgangsmåder

Vær opmærksom på:

- Vejledningen skal dokumenteres på borgerens sag
- En klar skelnen mellem vejledning og mundtlig afgørelse
- At videresende til rette sted, når en henvendelse er sendt til den forkerte myndighed

Tilsidesættelse kan medføre:

- Unødige skuffelser, mistillid og retstab
- Erstatningsansvar
- Kommunen skal rette op på mangelfuld eller forkert vejledning, så borgerne får mulighed for at handle ud fra en korrekt vejledning.

LÆS MERE OM VEJLEDNING HER:

Læs Borgerrådgiverens omtale af vejledningspligten i [Borgerrådgiverens Beretning 2006](#), herunder særligt i afsnit 4.2.3. samt [Borgerrådgiverens Beretning 2007](#) afsnit 6.2.4.

[Artikel om vejledning i Folketingets Ombudsmands beretning 2009](#)

[Artikel om vejledning af modtagere af kontanthjælp](#) i Nyt fra Ankestyrelsen nr. 2, februar 2011

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål til din vejledningsforpligtelse, er du velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning på telefon 3366 1400 eller via e-mail til borgerraadgiveren@kk.dk

