

Klar RET4

SEPTEMBER 2011 (revideret august 2015)

Borgerrådgiverens guide om forskellene mellem inddragelse, aktindsigt og partshøring



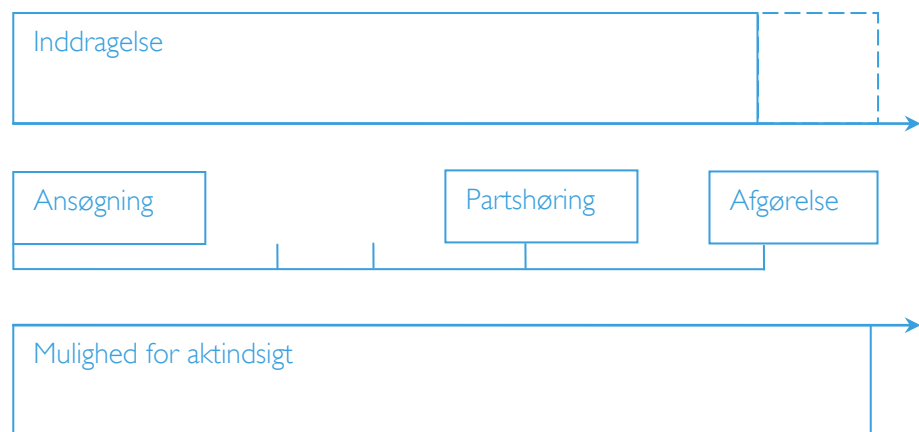
“Borgeren har medansvar for sin sag, og som sagsbehandlere skal vi sikre, at borgeren inddrages, støttes og vejledes under sagens behandling, således at det er muligt for borgeren at tage dette ansvar.”

SIDE 3

INDDRAGELSE, AKTINDSIGT OG PARTSHØRING

Inddragelse af borgere, aktindsigt og partshøring er sagsbehandlingskridt, som kan være svære at adskille, da de i indhold og kendetegn umiddelbart ligner hinanden. På trods af sammenfald og ligheder har reglerne forskellige funktioner og formål, og det er derfor nødvendigt at adskille reglerne for at yde korrekt og lovlig sagsbehandling.

Et almindeligt sagsforløb indeholder mindst et af de tre sagsbehandlingskridt, men ofte bliver de flettet ind i hinanden og løbende bragt i anvendelse, indtil sagen er afsluttet. Tidslinjen for et sagsforløb, f.eks. en ansøgningssag, kan groft skitseret se således ud:



De unavngivne sagstrin på tidslinjen illustrerer forskellige henvendelser til eller fra borgere, f.eks. telefonisk kontakt, hjemmebesøg, personlig henvendelse mv., der alle medvirker til at indhente de nødvendige oplysninger i sagen.

INDDRAGELSE

Inddragelse af borgeren er ikke markeret som et selvstændigt sagstrin på tidslinjen, men følger sagen fra start til slut. Formålet med inddragelse af borgeren er at give borgeren indsigt, indflydelse og viden om sagen, mens den behandles. Inddragelsen skal vise borgeren respekt, sikre tillid og god dialog, hvilket også er nøgleord i kommunens værdigrundlag. Inddragelse omfatter mange ting fra orienteringer om sagens gang til f.eks. sikring af borgerens forståelse for afgørelsen. Reglerne om inddragelse findes i forskellige love på flere områder, f.eks. på beskæftigelsesområdet i form af krav om opfølgningssamtaler. Derudover følger det også af principperne for god forvaltningsskik.

Principperne om inddragelse er bedst beskrevet på det sociale område, i retssikkerhedslovens § 4:



Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed...

Reglerne om inddragelse siger ofte ganske lidt om, hvordan borgeren i praksis skal inddrages under sagsbehandlingen, og hvordan reglerne adskiller sig fra de øvrige sagsbehandlingsregler. Derfor er det op til os som sagsbehandlere at fortolke reglerne og udmønte dem i god praksis i vores daglige arbejde. Overordnet betyder reglerne, at vi som sagsbehandlere har et ansvar for at sikre, at borgeren er informeret bedst muligt om sagens behandling og de konsekvenser, der følger heraf.

Borgeren har medansvar for sin sag, og som sagsbehandlere skal vi sikre, at borgeren inddrages, støttes og vejledes under sagens behandling, således at det er muligt for borgeren at tage dette ansvar. Som sagsbehandlere har vi pligt til at inddrage borgerne, og initiativet skal komme fra os, da borgerne ikke nødvendigvis ved, hvad sagsbehandlingen indebærer. Inddragelse handler i første omgang om at skabe en god dialog. God dialog kræver bl.a. respekt for borgeren, lydhørhed over for ønsker, og at borgeren ses, høres og anerkendes. Det er vigtigt at skabe et tillidsforhold gennem ærlighed og ved at lytte til borgeren og undersøge borgerens muligheder. Det betyder også, at vi skal kende til de relevante muligheder, så borgeren bliver vejledt korrekt.

MYTE OG FAKTA

Myte: Borgerne skal kun inddrages, når de selv beder om det.

Fakta: Inddragelse øger borgernes tillid til sagsbehandlingen og afgørelsen.

Som sagsbehandlere har vi en særlig viden om det arbejdsområde og lovgrundlag, vi arbejder med, som vi løbende skal indvie borgeren i, hvor det er relevant. Pligten til at inddrage borgerne løber helt indtil, der træffes endelig afgørelse i sagen – og i nogle tilfælde lidt længere.

Reglerne om inddragelse af borgerne medvirker til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen, herunder sikre at alle relevante oplysninger er indhentet inden, der træffes afgørelse i sagen. Inddragelsen af borgerne er dermed også med til at sikre korrekte afgørelser. Det betyder imidlertid ikke, at borgerne bestemmer sagens udfald. Det gør myndigheden alene, og når afgørelsen er truffet, aftager inddragelsesforpligtelsen.

Vores inddragelse af borgerne styrker deres tillid til sagsbehandlingen og giver i sidste ende mere tilfredse – og i flere tilfælde også mere selvhjulpne – borgere.

AKTINDSIGT

Som det er illustreret på tidslinjen, har borgerne altid mulighed for at søge om aktindsigt – også når der *er* truffet afgørelse i sagen.

Når en borger søger om aktindsigt i sin sag, følger det af forvaltningslovens § 9, stk. 1, og lovens kapitel 4 i øvrigt, hvad der kan gives aktindsigt i (og hvad der eventuelt kan eller skal undtages):



Den, der er part i en sag, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, kan forlange at blive gjort bekendt med sagens dokumenter...

Aktindsigt betyder, at borgerne skal have mulighed for at se de *akter*, der indgår i sagens behandling. Det kan f.eks. være breve, notater, udskrift af journaler, tegninger og lignende. Borgerne har som udgangspunkt ret til at se alle akter i sagen. Borgerne får med en aktindsigt indblik i de samme papirer, som vi som sagsbehandlere har adgang til og kan dermed opnå en bedre forståelse af sagen.

Formålet med aktindsigt er blandt andet at skabe åbenhed om offentlig forvaltning ved at give borgerne mulighed for at se de oplysninger, som myndigheden er i besiddelse af. Det fulde indblik i sagen giver borgerne mulighed for at korrigere oplysninger eller spørge ind til de oplysninger, der er indhentet i sagen. Hvis borgerne først anmoder om aktindsigt, når sagen er afsluttet, kan denne indsigt f.eks. bruges i forbindelse med en klage over en afgørelse.

MYTE OG FAKTA

Myte: Borgeren kan ikke få aktindsigt, når der er truffet afgørelse.

Fakta: Anmodning om aktindsigt skal besvares hurtigt.

Det er borgeren, som skal tage initiativet til at søge om aktindsigt. For at borgeren kender til denne mulighed, kan det være påkrævet, at vi vejleder borgeren herom (hvilket også kan ses som udtryk for inddragelse, se ovenfor).

Aktindsigt har som udgangspunkt ikke direkte indflydelse på en afgørelse, men borgeren kan eventuelt rette forkerte oplysninger i sagen, hvilket kan påvirke sagens udfald. Hvis borgeren giver udtryk for mistillid til sagsbehandlingen, kan det

også være en god idé at vejlede borgeren om at søge om aktindsigt i sin sag for at skabe åbenhed om sagsbehandlingen.

Hvis en borger under sagens behandling beder om aktindsigt, skal myndigheden normalt vente med at træffe afgørelse, indtil borgeren har haft mulighed for at læse og orientere sig i dokumenterne. Dette følger af forvaltningslovens § 11. Borgerne kan også i denne situation komme med bemærkninger på eget initiativ, men det er ikke det samme som en partshøring, der foregår på myndighedens initiativ.

PARTSHØRING

Som det ses på tidslinjen, sker partshøring normalt lige inden, der træffes afgørelse i sagen. Partshøring hænger tæt sammen med en afgørelse.

Reglerne om partshøring er først og fremmest beskrevet i forvaltningslovens § 19:



Kan en part i en sag ikke antages at være bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, må der ikke træffes afgørelse, før myndigheden har gjort parten bekendt med oplysningerne og givet denne lejlighed til at fremkomme med en udtalelse. Det gælder dog kun, hvis oplysningerne er til ugunst for den pågældende part og er af væsentlig betydning for sagens afgørelse...

Formålet med bestemmelsen er, at borgerne skal have mulighed for at kontrollere og kommentere de oplysninger, som myndigheden har tænkt sig at lægge vægt på i afgørelsen. Det er ikke alle sagens oplysninger, som borgeren skal høres om, men kun de oplysninger, som bruges i afgørelsen. Partshøring sikrer, at myndigheden får mulighed for at træffe afgørelse på det bedst muligt oplyste grundlag i sagen.

MYTE OG FAKTA

Myte: Der skal ikke partshøres, når borgerne har fået aktindsigt.

Fakta: Afgørelsen kan blive ugyldig, hvis vi glemmer at partshøre.

En partshøring kan ske mundtligt eller skriftligt. Partshøringen kan ske ved, at borgeren informeres om det udfald, myndigheden forventer, at afgørelsen får, og hvilke oplysninger, der understøtter myndighedens afgørelse. Men det kan også ske ved at fremsende sagens samlede akter til borgeren. Hvis myndigheden vælger denne fremgangsmåde, bør det angives, hvad myndigheden forventer

at lægge vægt på i afgørelsen. Borgeren får en rimelig frist til at kommentere disse oplysninger, hvorefter myndigheden træffer afgørelse. Det er myndighedens pligt at tage initiativ til partshøring, og det skal gøres klart for borgeren, at der er tale om en partshøring.

Borgeren kan have en viden om sagen, der ikke er kommet frem under sagsbehandlingen, og som ændrer hele grundlaget for afgørelsen. Når borgeren får mulighed for at rette oplysningerne inden afgørelsen, øger det sandsynligheden for en korrekt afgørelse. Det medvirker samtidig til, at antallet af klager over afgørelser falder. Det kan få stor indflydelse på afgørelsen, hvis man glemmer at partshøre. Det vil ofte føre til, at afgørelsen bliver ugyldig.

DET INDBYRDES SAMSPIL MELLEM REGLERNE OM INDDRAGELSE, AKTINDSIGT OG PARTSHØRING

Reglerne om inddragelse og aktindsigt adskiller sig blandt andet ved, at borgeren via aktindsigt får en viden om sagens oplysninger, mens det er via inddragelsen, at borgeren bliver klædt på til at medvirke, herunder f.eks. ved at få viden om, hvad indholdet af akterne betyder.

Partshøring adskiller sig blandt andet fra reglerne om aktindsigt og inddragelse ved kun at omhandle de oplysninger, der er direkte relevante for afgørelsen. Partshøring foregår i praksis oftest, når myndighedens oplysning af sagen er afsluttet, og en afgørelse er nært forestående.

Forskellen mellem partshøring og aktindsigt er blandt andet, at myndigheden ved partshøringen har skåret sagen til eller præciseret de relevante oplysninger for afgørelsen. En aktindsigt giver i sig selv ikke borgeren viden om, hvilke oplysninger der ender med at indgå i afgørelsen.

Myndigheden kan ikke gå ud fra, at partshøringen er unødvendig, fordi borgeren er blevet inddraget i sagens behandling undervejs eller har fået aktindsigt i sin sag.

Det er vigtigt, at vi som sagsbehandlere holder de forskellige sagsbehandlingsskridt adskilt, også selv om de i hovedsagen tjener samme formål. Korrekt sagsbehandling involverer alle tre sagsbehandlingsskridt, og sagen kan falde forkert ud, blot vi undlader et af dem.

VÆRKTØJER

Du kan læse mere om de ovenstående regler og deres anvendelse her:

- [Borgerrådgiverens Beretning 2006](#), s. 128, afsnit 4.3.2 om inddragelse, partshøring og aktindsigt
- [Forvaltningslovens](#) § 9 om aktindsigt
- [Forvaltningslovens](#) § 19 om partshøring
- [Retssikkerhedslovens](#) § 4 om inddragelse
- ”[Undersøgelse af retssikkerhedslovens § 4](#)” fra Socialministeriet, april 2004
- ”[Få borgernes medvirken i sagsbehandlingen til at lykkes!](#)”, fra Socialministeriet 2005

