

# Klar RET

SEPTEMBER 2015

*Borgerrådgiverens guide om borgerens medvirken ved oplysning af egen sag*



---

“Som kommune har vi ansvaret for sagens oplysning og for, at alle relevante og nødvendige oplysninger er indgået i sagen, så vi kan træffe en korrekt afgørelse. Borgerens mulighed for at medvirke i behandlingen af sagen betyder, at borgeren har ret, men ikke pligt til at medvirke”.

**SIDE 3**

# BORGERENS MEDVIRKEN VED OPLYSNING AF EGEN SAG

---

Hver eneste dag træffer vi som sagsbehandlere i kommunen afgørelser i borgernes sager om alt fra ansøgninger om økonomisk hjælp til sager om tilladelser mv. Borgernes samspil med os er bestemt af blandt andet lovregler og principper for god borgerbetjening.

Lovregler for sagsbehandling og principperne for god borgerbetjening udgør et finmasket net, der i sidste ende skal sikre en korrekt afgørelse. Om afgørelsen er korrekt afhænger i høj grad af, at vi som myndighed overholder relevante lovregler og indhenter nødvendige oplysninger i sagen.

En del af arbejdet med at indhente oplysninger ligger naturligt hos den enkelte borger, og vi kan normalt forvente, at borgeren bidrager med oplysninger, der er nødvendige for behandlingen af sagen.

Men hvad sker der, hvis borgeren ikke kommer med oplysningerne? Kan vi lukke borgerens sag, eller skal vi behandle sagen alligevel?

## HVEM GØR HVAD?

Når en borger henvender sig til kommunen for at få hjælp, skal vores arbejdsgange gøre det muligt for borgeren at medvirke ved behandlingen af sagen. Vi skal indledende vejlede om, hvilke pligter og rettigheder borgeren har i forhold til at ansøge om hjælp.

---

### EKSEMPEL

---

En kvinde fik oplyst, at hendes ønske om en bestemt støttekontaktperson ikke kunne imødekommes, men at hun alene kunne vælge en person fra kommunens egen liste. Kvinden havde dog ret til at ønske en person, der ikke fremgik direkte af listen.

Derved iagttog kommunen ikke sin vejledningspligt i forhold til kvindens rettigheder i sagen.

---

Borgeren har ret til – og forventes – at tage ansvar for sin egen situation, og vores vejledning, om f.eks. hvilken hjælp kommunen kan give, hvad betingelserne er for at modtage hjælpen, og hvad processen er for behandling af ansøgningen, kan hjælpe borgeren til bedre at kunne forstå sin situation og påtage sig dette ansvar.

En god og åben dialog med borgeren gennem sagsforløbet kan samtidig bidrage til, at borgeren føler sig hørt og i sidste ende kan føle sig tryk ved afgørelsen.



---

Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan benytte denne mulighed (retssikkerhedslovens § 4).

---

Vi skal også informere borgeren om, hvilke oplysninger vi skal bruge for at kunne behandle borgerens ansøgning om hjælp. Mange borgere har allerede oplysninger om f.eks. deres økonomiske og sundhedsmæssige forhold eller vil kunne skaffe dem ved kontakt til f.eks. egen læge eller bank. Det vil derfor være naturligt, at sådanne oplysninger kommer fra borgeren selv. Så længe borgeren kan skaffe oplysningerne uden større besvær, kan vi normalt forvente, at borgeren gør det. Hvis borgeren alene kan skaffe de ønskede oplysninger ved f.eks. hjælp fra sagkyndige, kan vi ikke kræve det af borgeren.

Vi kan kun bede borgeren om oplysninger, der er direkte relevante for behandlingen af netop den hjælp, borgeren har ansøgt om. Hvis borgeren i den forbindelse oplyser, at kommunen allerede ligger inde med de ønskede oplysninger, fordi borgeren tidligere har ansøgt om hjælp, er det ikke nødvendigt at bede borgeren om at sende oplysningerne igen. I stedet har vi til opgave – med borgerens samtykke – at finde oplysningerne frem fra den eller de tidligere sager. Det gælder også, hvis oplysningerne skal indhentes fra sager i andre dele af forvaltningen eller kommunen.

Viser det sig, at oplysningerne er forældede, kan vi selvfølgelig bede borgeren om at skaffe og sende en opdateret udgave af oplysningerne, f.eks. en ny statusattest fra borgerens egen læge eller en ny oversigt over borgerens økonomiske forhold.

### **SKAL BORGEREN GIVE OPLYSNINGERNE?**

Som kommune har vi ansvaret for sagens oplysning og for, at alle relevante og nødvendige oplysninger er indgået i sagen, så vi kan træffe en korrekt afgørelse. Borgerens mulighed for at medvirke i behandlingen af sagen betyder, at borgeren har ret, men ikke pligt til at medvirke.

Ønsker borgeren ikke at give sit samtykke til, at vi indhenter oplysninger fra andre dele af forvaltningen, andre offentlige myndigheder, sygehuse, læger mv., skal vi som udgangspunkt respektere borgerens ønske. Så selv hvis det er vores vurdering, at det vil være til borgerens fordel at indhente oplysningerne, skal vi respektere borgerens ønske. Borgeren skal dog samtidig vejledes om, hvilken konsekvens det manglende samtykke kan have for ansøgningen om hjælp. Det samme skal ske, hvis borgeren ikke indgiver de nødvendige og relevante oplysninger til kommunen inden for den tidsramme, vi har fastsat.

Konsekvensen er, at vi skal vurdere sagen ud fra de oplysninger, vi har i sagen, og det kan betyde, at borgeren får afslag på sin ansøgning.

Som eksempel kan nævnes, en ansøgning om f.eks. enkeltydelser, som afhænger af oplysninger om, hvorvidt borgeren har formue eller ej. Hvis borgeren ikke selv giver kommunen oplysninger om sine økonomiske forhold, der gør det muligt at vurdere formuespørgsmålet, og heller ikke giver sit samtykke til, at vi i kommunen indhenter oplysningerne andre steder fra, så må vi vurdere formuespørgsmålet ud fra de oplysninger, der allerede er i sagen.

#### HVIS BORGEREN IKKE MEDVIRKER

Princippet om den processuelle skadesvirkning findes i eksempelvis retssikkerhedslovens § 11 b og fastsætter, at hvis borgeren ikke vil medvirke til behandlingen af sagen eller samtykke til at vi kan indhente oplysninger, må sagen afgøres ud fra de oplysninger, som nu ligger i sagen.

Kommer vi frem til, at de manglende oplysninger er afgørende for, om der kan bevilliges hjælp til borgeren, kan resultatet blive et afslag på hjælp. Vi skal oplyse borgeren om dette, inden der træffes afgørelse. Det skal ske på skrift – enten særskilt eller f.eks. i det brev til borgeren, hvori vi anmoder om oplysninger eller et samtykke inden for en bestemt tidsfrist. På den måde får borgeren information om, hvilke oplysninger der mangler i sagen, og hvad der kan ske, hvis borgeren ikke medvirker samtidig med, at det øger muligheden for, at borgeren føler sig respekteret og mødt med tillid.

Nogle borgere oplever det som en unødigt magtdemonstration, hvis vi formulerer den mulige konsekvens ved, at vi ikke får oplysningerne for hårdt, men informationen skal gives. Derfor bør vi altid være opmærksomme på vores sprogbrug og sørge for, at vi formulerer beskeden hensynsfuldt.

Hvis vi anmoder om borgerens samtykke til at indhente oplysninger om borgeren andetsteds fra, bør det ske på skrift. På den måde kan eventuelle misforståelser, om hvilke oplysninger vi kan indhente og hvorfra, undgås. Vi kan med fordel bruge standard-skabeloner for samtykkeerklæringer til denne opgave. Her er det vigtigt at oplyse borgeren om, hvem oplysningerne indhentes fra, hvilken sag oplysningerne skal bruges til og formålet med behandlingen af oplysningerne.

#### EKSEMPEL

Kommunen ønskede at indhente en statusattest fra en borgers egen læge i en sag om kontanthjælp. Samtykkeerklæringen indeholdt ikke oplysninger om, hvem oplysningerne skulle indhentes fra, og hvad formålet med at indhente oplysninger var. Samtykket var derfor for upræcist.

En meget bredt og upræcist formuleret samtykkeerklæring fra borgeren, hvor borgeren giver samtykke til, at vi indhenter nødvendige eller relevante oplysninger for sagen, opfylder normalt ikke kravet til et samtykke.

Er borgeren ikke vendt tilbage med oplysningerne eller sit samtykke inden for tidsfristen, og er borgeren oplyst om konsekvensen, kan vi foretage en

## VI SKAL UDTØMME ALLE RIMELIGE MULIGHEDER

Ankestyrelsen har udtalt, at kommunen skal udtømme alle rimelige muligheder for at komme i personlig kontakt med aktivitetsparate borgere, som ikke reagerer på en skriftlig partshøring om udeblivelse fra en jobsamtale, et tilbud mv.

vurdering af borgerens ansøgning og træffe en afgørelse på det foreliggende grundlag. Vi skal dog være opmærksomme på, om borgerens manglende medvirken kan skyldes forhold, der i sig selv er tegn på, at borgeren har brug for hjælp. Ved vi f.eks., at en borger lider af angst eller har svært ved at tjekke sin post, kan der være god grund til at forsøge at kontakte borgeren igen, inden vi træffer en afgørelse.

## ALTID EN KONKRET OG INDIVIDUEL VURDERING

Selvom borgeren ikke er kommet med oplysningerne eller har ønsket at samtykke, skal vi altid lave en konkret og individuel vurdering af oplysningerne i sagen. Vi kan derfor ikke lukke sagen eller afvise borgerens ansøgning, blot fordi borgeren ikke ønsker at medvirke eller ikke har medvirket ved behandlingen af sagen. Det samme gælder ved en genvurdering af borgerens sag, hvor vi skal tage stilling til, om borgeren fortsat opfylder kravene til at modtage en bestemt type hjælp.

Vi skal i stedet vurdere, om de manglende oplysninger er nødvendige for at behandle ansøgningen om hjælp, og hvilken betydning de har for afgørelsen. Hvis det viser sig, at vi ikke kan vurdere, om borgeren opfylder de krav i loven, der afgør, om der kan eller fortsat kan bevilliges hjælp, bliver resultatet et afslag.

I afslaget til borgeren skal det klart fremgå, hvilke oplysninger der mangler i sagen, og hvorfor oplysningerne i sagen ikke er tilstrækkelige til at vurdere, om kravene til at få hjælpen er opfyldt. Borgeren kan så tage stilling til, om der er grundlag for at klage over afgørelsen.

## HVORNÅR KAN BORGERENS ØNSKE FRAVIGES?

Borgerens ønske om ikke at medvirke skal som udgangspunkt respekteres. Der er dog en række sager, hvor kommunen kan fravige dette. Retssikkerhedslovens § 11c, stk. 1, nr. 1-5 oplister for eksempel på det sociale område følgende typer sager:

- Særlig støtte til børn og unge efter kapitel 11 i lov om social service
- Førtidspension efter § 17 i lov om social pension
- Frakendelse af førtidspension og frakendelse eller overflytning til anden pension
- Tilbagebetaling af sociale ydelser
- Mellemkommunal refusion

I disse sager kan vi – når det er relevant – indhente oplysninger uden borgerens samtykke. Vi skal dog altid forsøge at få borgerens samtykke først.

---

## HUSKELISTE

---

- Vi skal gøre det muligt for borgeren at medvirke ved behandling af sagen
- Vi skal indledende vejlede borgeren om, hvilke pligter og rettigheder borgeren har i forhold til ansøgningen om hjælp
- Vi skal informere borgeren om, hvilke oplysninger der er nødvendige for at behandle ansøgningen
- Vi kan kun anmode om oplysninger, der er direkte relevante for netop den hjælp, borgeren har ansøgt om
- Hvis borgeren oplyser, at vi allerede ligger inde med oplysningerne, skal vi finde dem frem selv
- Borgeren har ret, men ikke pligt til at medvirke ved behandlingen af sagen
- Inden der træffes en afgørelse, skal vi (helst på skrift) oplyse borgeren om den mulige konsekvens for ansøgningen, hvis borgeren ikke medvirker eller giver sit samtykke
- Selvom borgeren ikke har medvirket eller givet sit samtykke, skal vi altid foretage en konkret og individuel vurdering af borgerens ansøgning.

---

## LÆS MERE OM BORGERNES MEDVIRKEN

[Retssikkerhedsloven](#), paragraf 4, 10, 11, 11a, 11 b og 11 c  
[Vejledning til retssikkerhedsloven](#), punkt 28, 67-79, 98 og 115

[At skrive en afgørelse](#) – Ankestyrelsens vejledning (september 2011)  
[Ankestyrelsens principafgørelse 39-15](#)

[KlarRet 04 – Borgerrådgiverens guide om forskellene mellem inddragelse, aktindsigt og partshøring](#)

[KlarRet 05 – Borgerrådgiverens guide om undersøgelsesprincippet](#)

[KlarRet 09 – Borgerrådgiverens guide om tavshedspligt og videregivelse af fortrolige oplysninger](#)

[KlarRet 14 – Borgerrådgiverens guide om klagevejledning](#)

## KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk).

Du kan finde tidligere udgaver af KlarRet mv. på Borgerrådgiverens hjemmeside [www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren) og følge Borgerrådgiveren på [www.facebook.com/borgerraadgiveren](https://www.facebook.com/borgerraadgiveren).



