

Klar RET 6

JANUAR 2016

Borgerrådgiverens guide om forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse



“Når vi (...) informerer borgerne om deres rettigheder, er det vejledning, men afhængig af situationen kan det let blive til en mundtlig afgørelse eller kan i hvert fald blive opfattet som sådan af modtageren. Det er vigtigt, at vi kan skelne imellem de to situationer, da vi ellers ubevidst kan komme til at stille borgerne dårligere.”

SIDE 1

FORSKELLEN PÅ AT VEJLEDE OG TRÆFFE AFGØRELSE

Når vi som ansatte i kommunen informerer borgerne om deres rettigheder, er det vejledning, men afhængig af situationen kan det let blive til en mundtlig afgørelse eller kan i hvert fald blive opfattet som sådan af modtageren. Det er vigtigt, at vi kan skelne imellem de to situationer, da vi ellers ubevidst kan komme til at stille borgerne dårligere.

Formålet med denne KlarRet er at informere om forskellen på de to situationer.

HVORNÅR ER EN HENVENDELSE EN ANSØGNING?

En ansøgning er i sin reneste form et klart formuleret ønske om, at vi som kommune tager stilling til, om borgeren er berettiget til det, som borgeren beder om.

BORGER HENVENDER SIG OM SIN BOLIGSITUATION

Borger: Dav, jeg vil gerne ansøge om en bolig. Jeg bor i en toværelses sammen med fire børn og en hund, og jeg kunne godt tænke mig en treværelses lejlighed. Kan det lade sig gøre?

Sagsbehandler: Nej det kan ikke lade sig gøre, for man kan kun få en bolig gennem kommunen, hvis man ikke har en bolig i forvejen = afgørelse

Sagsbehandler: Normalt gælder det, at man som borger kun kan indstilles til en bolig, hvis man ikke har en bolig i forvejen = vejledning

Sagsbehandler: Men jeg kan ikke sidde her i telefonen og tage stilling til din ansøgning, og du er altid velkommen til at ansøge og få en vurdering = afslutning som gør det klart, at der ikke er truffet afgørelse.

Der er således klart tale om en ansøgning, når en borger henvender sig og siger, at han eller hun gerne vil ansøge om eller har behov for hjælp til dette eller hint.

Men det er langt fra altid, at en ansøgning er så klart formuleret, da vi ikke kan forudsætte, at borgeren kender alle sine muligheder. Vi er derfor nødt til at forstå borgerens ønsker og baggrunden for borgerens henvendelse, og det er i disse situationer, vi har behov for at kunne skelne mellem, om borgeren ønsker, at vi tager stilling til en egentlig ansøgning, eller om borgeren alene beder om generel vejledning om, hvilke muligheder han eller hun har.

Det er ikke afgørende, om borgeren bruger ordet ansøgning eller lignende ved sin henvendelse.

Vores vurdering skal tage afsæt i den konkrete dialog med borgeren, og vi kan altså ikke frit vælge, om vi vil betragte borgerens henvendelse som en ansøgning eller en anmodning om vejledning.

Folketingets Ombudsmand har udtalt, at en myndighed er forpligtet til at behandle en sag og træffe afgørelse – herunder også give afslag – efter alle relevante bestemmelser vedrørende støtte eller økonomisk hjælp i den sociale lovgivning, uanset om en borger har søgt om dette eller ej (FOU 2006.653).

Borgerens ønske eller behov må således vurderes ud fra en helhedsvurdering af alle de forhold, som borgeren har oplyst.

Da denne vurdering kan være svær, er det ofte lettest at søge det afklaret ved at spørge borgeren direkte om dennes behov. Er der tale om et generelt behov for vejledning om muligheder og rettigheder, eller er der tale om en konkret ansøgning, f.eks. om hjælp.

HVORNÅR VEJLEDER VI?

Som kommunalt ansatte er vi forpligtiget til at give relevant vejledning til de borgere, som henvender sig til os.

Det er ikke den enkelte borgers ansvar at have kendskab til eller undersøge samtlige muligheder for hjælp efter lovgivningen. Her skal vi vejlede. På den anden side må borgere, der søger om hjælp eller i øvrigt kontakter kommunen med spørgsmål om hjælp, oplyse os om deres behov for hjælp og oplyse om eventuelle konkrete udgifter, som der er behov for hjælp til at få dækket.

Medarbejderen, der yder god vejledning, stiller derfor kvalificerende spørgsmål til borgeren om den situation, borgeren henvender sig om, og vejleder herudfra borgeren om, hvilke muligheder der er for at imødekomme borgerens ønsker i den konkrete situation, og om der er muligheder for at ansøge om hjælp i den ene eller anden form.

BORGER HENVENDER SIG OM SIN ØKONOMI

Borgeren orienteres på et generelt plan om gældende regler og praksis på området = vejledning

Borgeren orienteres om gældende regler og enhedens konkrete praksis på området = kan af borger opfattes som en afgørelse, hvis ikke det tydeligt oplyses, at der ikke er taget stilling til borgerens konkrete henvendelse

Sagsbehandleren vurderer konkret, om der kan ske bevilling, eller om der skal gives afslag på enkeltydelse = afgørelse

Det kan være svært at vurdere, om baggrunden for en henvendelse alene er et ønske om vejledning.

Det vanskelige i vejledningssituationen er at sikre, at der ydes konkret og grundig vejledning med udgangspunkt i borgerens oplysninger, og samtidig sikre, at vejledningen ikke bliver så konkret og kategorisk, at der reelt træffes en mundtlig afgørelse.

Vi bør derfor i vejledningssituationen være opmærksomme på, om den vejledning, vi giver borgeren, er generel, eller om den bliver så individuel og kategorisk, at vi reelt træffer en mundtlig afgørelse over for borgeren.

Hvis vi bliver i tvivl om, hvorvidt vores vejledning er blevet for individuel og kategorisk og dermed har karakter af eller kan opfattes som en mundtlig afgørelse, kan det være en god ide at afslutte vejledningen med at tilkænde-give over for borgeren, at der alene er tale om vejledning, og at der ikke er taget stilling til det, borgeren ønsker.

Du kan læse mere om vores vejledningsforpligtigelse i [KlarRet 03: Borger-rådgiverens guide om kommunens vejledningspligt](#).

HVORFOR ER DET VIGTIGT AT SKELNE?

Det kan have meget stor betydning for den enkelte borger, om en henvendelse til kommunen betragtes som en egentlig ansøgning eller blot som en henvendelse om muligheder eller vejledning.

Det kan det, fordi borgeren får en række rettigheder og pligter som følge af, at en henvendelse til kommunen betragtes som en ansøgning. Det handler blandt andet om, at kommunen er forpligtiget til at behandle en ansøgning på en bestemt måde og kan være forpligtiget til overholde tidsfrister for sagsbehandlingen fastsat af lovgiver eller kommunen.

Der stilles også større krav til vores notatpligt, hvis der er tale om en ansøgning og ikke f.eks. en uforpligtende telefonsamtale. Du kan læse mere om vores notatpligt i [KlarRet 06: Borgerrådgiverens guide om kommunens notatpligt](#).

Reglerne om sagsbehandling findes først og fremmest i forvaltningsloven – og i retssikkerhedsloven, hvis ansøgningen vedrører det sociale område. Forvaltningsloven gælder i det store hele for behandling af sager, der afsluttes med en afgørelse, og retssikkerhedsloven supplerer med regler, der gælder, når der behandles og afgøres sager inden for en række sociale områder.

Hvornår, noget er en afgørelse, er kompliceret, men meget forenklet sagt er det, når noget binder borgeren. Betydningen, af at der er tale om en afgørelse, er for omfattende at beskrive i denne sammenhæng, men her er et par hovedpunkter.

En ansøgning medfører som hovedregel, at borgeren (ansøgeren) bliver part i sagen, og dermed får de rettigheder og pligter, som følger af forvaltningsloven, retssikkerhedsloven og eventuelle særlove på et område.

Det drejer sig blandt andet om disse partsrettigheder:

- Retten til aktindsigt (læs eventuelt mere i [KlarRet 13: Borgerrådgiverens guide om aktindsigt efter offentlighedsloven](#) - som dog primært handler om offentlighedslovens aktindsigtsregler)
- Retten til partshøring (læs mere i [KlarRet 04: Borgerrådgiverens guide om forskellene mellem inddragelse, aktindsigt og partshøring](#))
- Retten til at lade sig repræsentere (læs mere i [KlarRet 08: Borgerrådgiverens guide om partsrepræsentation](#))

- Retten til begrundelse
- Retten til klagevejledning (læs mere i [KlarRet 14: Borgerrådsgiverens guide om klagevejledning](#))

For sager på det sociale område drejer det sig om disse rettigheder og pligter:

- Borgerens mulighed for medvirken i egen sag (læs mere i [KlarRet 15: Borgerrådsgiverens guide om borgerens medvirken ved egen sag](#))
- Kommunens forpligtigelse til at lave helhedsvurdering (læs mere i [KlarRet 10: Borgerrådsgiverens guide om helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning](#))
- Borgerens pligt til at medvirke ved oplysningen af en sag
- Kommunens pligt til at oplyse en sag tilstrækkeligt (læs mere i [KlarRet 05: Borgerrådsgiverens guide om undersøgelsesprincippet](#))

Rettigheder og pligter, som kan følge af andre love, er f.eks. rådighedsforpligtigheden efter lov om aktiv beskæftigelsesindsats eller pligten til at oplyse kommunen om ændringer i sine forhold, som følger af en række forskellige love som eksempelvis boligstøttelovgivningen og serviceloven.

I TVIVL?

Hvis du er i tvivl, så spørg borgeren om, hvad han eller hun forventer, der videre skal ske som følge af henvendelsen, eller om henvendelsen skal betragtes som en ansøgning.

Afslut altid vejledning med et forbehold om, at der ikke er taget stilling til, om borgeren er berettiget til hjælp, og at borgeren altid er velkommen til at ansøge og få et formelt svar.

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Borgerrådsgiveren for råd og vejledning på 33 66 14 00 eller via borgerraadgiveren@kk.dk.

Du kan finde tidligere udgaver af KlarRet på www.kk.dk/borgerraadgiveren

