

## Behandling af klager over afgørelser

Hvis du vælger at klage over en afgørelse, har kommunen som oftest fire uger til at behandle din klage. Behandlingen indebærer, at kommunen skal lave genvurdere din ansøgning på baggrund af din klage. Vælger kommunen at fastholde den oprindelige afgørelse, bliver din sag oftest sendt videre til en anden, uafhængig myndighed. Det er som oftest Ankestyrelsen. Det er kommunens opgave at sende din klagesag videre med de relevante dokumenter. Herefter vil din sag blive vurderet af den pågældende uafhængige myndighed igen. Hvis din klage medfører, at kommunen ændrer sin afgørelse, vil du modtage en ny afgørelse, som indeholder en ny begrundelse og en ny klagevejledning, hvis du ikke får fuldt medhold.

## Borgerrådgiveren kan hjælpe dig

Har du spørgsmål til dine rettigheder i forbindelse med kommunens behandling af din sag, er du altid velkommen til at kontakte kommunens Borgerrådgiver.



**Borgerrådgiver**  
Mia Uldum Lundberg  
Tlf. 29639284

2023/2024

## KENDER DU DINE RETTIGHEDER?

Guide til dine rettigheder som  
borger i relation til kommunen -  
hvad må, skal og kan du forvente?

V. Ringkøbing-Skjern kommunes  
**Borgerrådgiver**

## Du har ret til at søge om hjælp eller støtte

Du har altid ret til at kontakte kommunen for vejledning. Samtidigt har du ret til at søge om hjælp hos kommunen, eks. økonomisk støtte, socialpædagogisk støtte, hjemmepleje og lignende. Kommunen vil så skulle vurdere om du er indenfor målgruppen og give dig en afgørelse - skriftlig, hvis du ønsker det.

## Du har krav på en venlig og hensynsfuld dialog

Når en myndighed som fx en kommune skal behandle en sag, skal det ske efter det, der kaldes god forvaltningsskik. Det er en række normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne. Kommuner skal bl.a. optræde venligt og hensynsfuldt og handle på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. God forvaltningsskik indebærer, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne. Det betyder blandt andet, at der er hensigtsmæssige åbningstider for personlige og telefoniske henvendelser, at ventetider ikke er urimeligt lange, at telefonopkald besvares og at den fysiske indretning tilgodeser behov for diskretion fx på kommunernes borgerservicecentre og i andre venteområder.

## Du har ret til at blive inddraget

Du har altid ret til at blive inddraget i din egen sag. Både som barn og som voksen.

## Du har pligt til at give oplysninger

For at kommunen kan tage stilling til din ansøgning eller din anmodning om hjælp, har kommunen brug for at få en række oplysninger. Du har derfor pligt til at bidrage med de oplysninger, kommunen skal bruge for at kunne træffe en afgørelse. En kommune har pligt til i relevant omfang at undersøge en ansøgning, så det sikres, at kommunen træffer den rigtige afgørelse. En kommune må hverken indhente færre eller flere oplysninger end dem, der vurderes nødvendige for at kunne træffe en afgørelse.

## Du har krav på hurtig behandling

Kommunen har pligt til at behandle din ansøgning hurtigst muligt. Du vil altid kunne se fristerne for, hvor lang den forventede sagsbehandlingstid er på hvert enkelt sagsbehandlingsområde via kommunens hjemmeside. Kan kommunen ikke nå at færdigbehandle din sag inden for sagsbehandlingstiden, skal du have

besked herom, med en begrundelse og info om hvornår det forventes at sagen er færdigbehandlet.

## Kommunen skal notere og journalisere

En kommune har notatpligt i sager, hvor der vil - eller kan - blive truffet en afgørelse. Notatpligten indebærer, at kommunen hurtigst muligt skal lave et notat, der fortæller om de oplysninger, som kommunen har fået. En medarbejder skal derfor lave et notat, når medarbejderen mundtligt eller på anden måde modtager oplysninger om sagen, der er af væsentlig karakter. På samme måde skal sagsbehandler journalisere væsentlige dokumenter, som modtages, fx lægepapirer eller breve/emails fra dig. Det er den enkelte sagsbehandler, som vurderer, hvad der er af væsentlig karakter. Hele formålet med reglerne om notatpligt og journalisering er, at oplysningerne kan findes frem, når der er brug for det. Notaterne bidrager også til, at det efterfølgende er klart, hvad der er sket i en sag, og hvad der ligger til grund for en vurdering.

## Du har ret til at få indsigt i din egen sag

Enhver, der har en sag hos kommunen, kan bede om aktindsigt i sin egen sag. Det betyder, at du kan få de oplysninger, kommunen har om din ansøgning eller det emne, du ønsker indsigt i. Hvis de indholdsmæssige krav til anmodningen ikke er opfyldt, bør kommunen vejlede dig og eventuelt gå i dialog med dig om, hvad der skal til, for at myndigheden kan behandle anmodningen. Det kan være hvis der er tvivl om, hvordan anmodningen skal forstås og afgrænses, så du får tilsendt de oplysninger, der er relevante. Man kan også bede om indsigt i kommunens øvrige sager, eks. byggeri - det omhandler generelle oplysninger.

## Du har ret til at blive vejledt og få rådgivning

Kommunen har en pligt til at vejlede dig, til at imødekomme dit behov for information, og til at undgå, at du på grund af uvidenhed eller misforståelser ikke får det, du har ret til. Kommunen skal således i nødvendigt omfang vejlede og rådgive dig, når du henvender dig med spørgsmål hos kommunen. Hvis din henvendelse drejer sig om psykiatri, udsatte eller handicap, har kommunen en udvidet pligt til at vejlede. Det vil sige, at kommunen skal vejlede dig om alle muligheder for hjælp og støtte inden for kommunens samlede område. Det kunne fx være økonomiske ydelser eller praktisk hjælp, som du vil kunne søge i andre afdelinger af kommunen.

Vejledningen bør sikre, at du får en tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne har, og hvordan du lettest og hurtigst kan opfylde de krav, der følger af lovgivningen.

## Du kan bede om en anden sagsbehandler

Det er myndigheden, som beslutter, hvilken sagsbehandler, du får. Du har altid ret til at bede om at få en ny sagsbehandler, hvis du ikke har følt dig ordentligt behandlet, eller hvis kemien ikke er god imellem jer. Det er lederen af den afdeling, din sag er i, som beslutter, om du kan få en anden sagsbehandler, og du har ret til at få et begrundet afslag, hvis dit ønske ikke bliver imødekommet.

## Du har ret til en bisidder

Det kan være krævende at have en sag hos kommunen. Derfor kan du have behov for hjælp eller støtte fra andre, så dine interesser bliver varetaget bedst muligt. Du har altid ret til at tage en bisidder med til et møde med kommunen. En bisidder er en person som du vælger at tage med, fx en pårørende. En bisidder kan hjælpe dig med at få sagt det, du gerne vil sige, og bisidderen kan være et ekstra øre til mødet.

## Du har ret til at lade dig repræsentere af andre

En anden mulighed er, at du lader dig repræsentere eller får en partsrepræsentant. Det betyder, at du giver en anden person fuldmagt til at tale og handle på dine vegne i en bestemt sag eller situation. Du vil på xxxx kunne finde fuldmagtsskabeloner til fri afbenyttelse.

Personen du giver en fuldmagt til, vil kunne sige ja eller nej til tilbud på dine vegne. Du bestemmer selv hvem der er din partsrepræsentant og du kan til enhver tid give kommunen besked om, at du ikke længere ønsker at lade dig repræsentere af en anden.

## Du har krav på tavshedspligt

Kommunens ansatte har tavshedspligt om din sag. Det betyder, at kommunens medarbejdere ikke må videregive dine oplysninger til andre, som ikke har noget med din sag at gøre. Der er dog undtagelser, som er fastsat af særlige regler. Kommunens ansatte har fx pligt til at underrette de sociale myndigheder, hvis der er en alvorlig bekymring for et barn, eller Politiet hvis en ansat bliver opmærksom på, der foregår noget ulovligt.

## Du har ret til at blive hørt – som barn og som voksen

Når kommunen skal afgøre din sag, skal du som hovedregel have mulighed for at kommenterer de oplysninger, kommunen har fremskaffet, og som du ikke allerede har kendskab til. Det skal ske, før kommunen træffer en afgørelse. Kommunen har pligt til på eget initiativ at partshøre dig. Manglende partshøring kan føre til, der træffes en forkert afgørelse, fordi grundlaget for afgørelsen er forkert eller utilstrækkelig. Hvis reglen om partshøring ikke er overholdt, vil det kunne føre til, at afgørelsen i sagen er ugyldig, og at myndigheden skal behandle din sag på ny.

## Du har krav på en konkret og individuel vurdering

Du har krav på at få en konkret og individuel vurdering af din sag. Det betyder, at kommunen skal tage udgangspunkt i din situation, dine behov og dine forudsætninger. Der er i lovgivningen krav om, at kommunen i sin vurdering skal tage et økonomisk hensyn. Det betyder, at du ikke nødvendigvis har krav på den dyreste løsning, men at kommunen gerne må have bestemte serviceniveauer. Det kan fx være, hvor ofte der kan ydes hjemmehjælp, eller hvor mange børn, der er i forhold til antallet af voksne i en børnehave

## Du har krav på en begrundelse

En kommunes afgørelser skal begrundes, medmindre du får fuldt medhold. Grundlaget for en afgørelse skal være saglig og fyldestgørende. En begrundelse kan desuden hjælpe dig med bedre at forstå afgørelsen og øge din tillid til kommunen. Endelig giver en begrundelse dig muligheden for at tage stilling til, om du ønsker at klage over afgørelsen.

## Du har krav på en skriftlig afgørelse og en klagevejledning

Når du ansøger om eks. støtte ved kommunen, har du altid mulighed for at bede om at få en skriftlig afgørelse. Det er din ret.

En afgørelse, der kan klages over, skal indeholde en klagevejledning. Klagevejledningen fortæller dig, hvordan du klager, og fristen for, hvornår du senest kan klage. Kommunen er ikke forpligtet til at medsende en klagevejledning, hvis du fuldt ud har fået det, du har søgt om.