

## Rådgivningsmuligheder og klageadgange.

### Rådgivning:

Den danske lovgivning sikrer igennem Forvaltningsloven, hvorledes sagsbehandlingen og afgørelser i offentlige forvaltninger skal foregå, og igennem Retssikkerhedsloven, hvorledes borgerens rettigheder og indflydelse sikres.

Det er altid kommunen, som er indgangen til rådgivning, og kommunen har pligt til at rådgive og vejlede om de muligheder, borgeren har for at få hjælp/støtte. Kommunen har ret til at organisere sig, som man politisk finder mest hensigtsmæssigt, så der kan ikke gives en oversigt over, hvilke afdelinger, der varetager hvilke opgaver i kommunerne.

Kommunerne har typisk følgende afdelinger:

- en skoleforvaltning eller børne- og kulturafdeling, hvor Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR) hører under,
- en socialforvaltning, familieafdeling eller handicaprådgivning, hvor borgeren kan få rådgivning og ydelser efter Lov om social service m.v.,
- en arbejdsmarkedsafdeling/voksenafsnit, hvor borgeren kan få rådgivning om beskæftigelseslovgivningen m.v.
- samt andre afdelinger, der varetager pension, hjælpemidler, hjemmepleje osv.

Den enkelte forvaltning er ansvarlig for sit område (sektoransvarlighed) og kan ikke pålægge en anden forvaltning nogen opgaver.

Formålet med rådgivningen er:

- 1) at hjælpe den enkelte til selv at løse de problemer, som har givet anledning til en henvendelse og
- 2) at bidrage til at sikre, at det offentlige yder den hjælp, der er forudsat i lovgivningen, herunder oplyser om muligheder efter anden lovgivning.

Kommunen har pligt til at yde rådgivning til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale behov. Der kan ikke stilles krav om en diagnose.

### PPR:

PPR kan tilbyde test, observation og rådgivning, og både skolen, forældre og elev kan anmode om en pædagogisk-psykologisk vurdering. Vurderingen skal efter samråd fra forældrene suppleres med udtalelser fra andre sagkyndige i fornødent omfang.

PPR henviser til specialundervisning og støtte i skolen samt specialpædagogisk støtte til førskolebørn (se evt. artikel om: Undervisningstilbud efter Folkeskoleloven).

### Socialforvaltningen:

Kommunen skal sørge for, at alle har mulighed for at få gratis rådgivning samt være opmærksom på, om borgeren har brug for anden form for hjælp.

Rådgivningen kan omhandle anonym rådgivning, familieorienteret rådgivning, hjælp til beskæftigelse/revalidering, rådgivning om hjælpemidler og forbrugsgoder m.v.

Lov om social service forpligter kommunen til at tage udgangspunkt i en families helhedssituation, når det skal vurderes, hvilke tilbud forældre til et barn med nedsat funktionsevne har brug for.

Det fremgår desuden, at kommunen ikke må tage usaglige økonomiske hensyn, altså at en foranstaltning fravælges eller ophører i utide på grund af besparelser i kommunen.

#### **VISO:**

Den nationale videns og rådgivningsorganisation skal give gratis vejledende specialrådgivning til kommuner, regioner, borgere, skoler og institutioner i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager på social- og specialundervisningsområdet.

Desuden skal VISO yde gratis vejledende udredning til kommuner og borger i de få, mest sjældent forekommende enkeltsager.

Se evt. mere på: [www.spesoc.dk](http://www.spesoc.dk).

#### **DUKH:**

Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet yder gratis vejledning og rådgivning i sager om hjælp til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne.

Desuden kan DUKH hjælpe i situationer, hvor der er problemer i kommunikationen mellem borger og kommune.

Se evt. mere på: [www.dukh.dk](http://www.dukh.dk).

#### **Klageadgange:**

Der er to forskellige klage"systemer", idet det ene "system" handler om afgørelser, og det andet om selve sagsbehandlingen, eller den måde, man oplever at bliver behandlet på.

Kommunerne skal sætte frister for, hvor lang sagsbehandlingstiden er for de forskellige ansøgninger, og disse frister skal være offentligt tilgængelige.

Sagsbehandlingstiden kan dog være forskellig for tilsyneladende ens sager, idet kommunerne er afhængige af, at sagen er tilstrækkelig belyst – altså at de nødvendige oplysninger til at træffe en afgørelse findes i journalen.

#### **Afgørelser:**

Jeg hører jævnligt, at et medlem har rettet henvendelse til sin kommune og spurgt, om man kan søge om noget, og fået at vide, at det er der ikke mulighed for at bevilge.

Så har borgeren faktisk søgt om noget og fået et afslag, men uden at man måske er tilstrækkelig bevidst om, at det er sket.

Enkelte kommuner siger, at det bruger vi ikke her i kommunen, eller det er der ikke råd til, men det er ikke lovligt, da kommunen altid skal foretage en konkret individuel vurdering.

Borgeren kan altid anmode om en skriftlig afgørelse, hvis man ikke har fået fuldt medhold i sin ansøgning. En skriftlig afgørelse skal altid begrundes, ligesom et afslag skal vedlægges en klagevejledning, der beskriver klagegangen og tidsfrist. Tidsfristen er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen.

I langt de fleste afgørelser om sociale ydelser og i en del om specialundervisning er det muligt at klage over afgørelsen til en instans, som er uafhængig af den myndighed, der har truffet afgørelsen.

I første omgang skal klagen altid rettes til den myndighed, der har truffet afgørelsen, så der er mulighed for at genvurdere afgørelsen, inden den eventuelt sendes videre til den næste myndighed – de sociale nævn i Statsforvaltningerne eller Klagenævnet for den vidtgående specialundervisning.

Hvis man synes, det kniber med tiden til at formulere en klage indenfor de 4 uger, kan man kort skrive, at man klager over afgørelsen og nærmere oplysninger følger, så man vinder lidt tid.

Generelt vil jeg foreslå, at man er så kort, konkret og præcis som muligt og henviser til evt. udtalelser frem for at bruge mange sider på at beskrive sin situation.

#### Afgørelser om ydelser efter den sociale lovgivning:

Det sociale Nævn skal så hurtigt som muligt høre borgeren, om vedkommende har flere oplysninger at tilføje, og ud fra de foreliggende akter vurdere, om der er brug for yderligere oplysninger. Desuden oplyses borgeren om, hvad kommunen har skrevet, og hvilke akter der er sendt med, så man har mulighed for at se, om der mangler noget.

En klage har normalt ikke opsættende virkning.

Man vil som regel få 2 uger til selv at komme med flere oplysninger.

Nævnet træffer en afgørelse, som kan give klageren medhold eller det modsatte, men sagen kan også sendes retur til fornyet sagsbehandling i kommunen.

Sagsbehandlingstiden kan variere meget - fra få til adskillige måneder.

I særlige tilfælde kan afgørelser videreklares til Ankestyrelsen, som kun optager sager til principiel afgørelse, hvis Ankestyrelsen ikke har behandlet lignende sager før, eller hvis der er sket ændringer i samfundsudviklingen. Afgørelser fra Ankestyrelsen ([www.ast.dk](http://www.ast.dk)) offentliggøres som Principafgørelser (de tidligere SM-afgørelser) og skal danne præcedens for lignende afgørelser i kommunerne efterfølgende.

Hvis borgeren har fået medhold i Det sociale Nævn, og kommunen klager over afgørelsen til Ankestyrelsen, skal kommunen alligevel efterkomme Nævnets afgørelse.

Afgørelser om specialundervisning, herunder ungdomsuddannelse for unge med særlige behov:

Kommunalbestyrelsens afgørelser om henvisning, afslag på henvisning og tilbagekaldelse af henvisning til specialundervisning for børn, hvis udvikling stiller krav om særlig hensyntagen eller støtte, eller om en særlig vidtgående hensyntagen eller støtte kan påklages til Klagenævnet for vidtgående specialundervisning (under Undervisningsministeriet) ([www.klagenævnet.dk](http://www.klagenævnet.dk)).

Det er muligt for forældre mundtligt at fremsætte kommentarer for Klagenævnet, men ikke at overvære voteringen.

Klagenævnet udsender løbende K-meddelelser, hvor nævnet i kort form beskriver sine principielle afgørelser og vejleder om centrale problemstillinger

**Sagsbehandlingen:**

Klager over sagsbehandlingstiden, personalets optræden m.v., skal rettes til borgmesteren eller kommunalbestyrelsen.

I særlige tilfælde, hvor en afgørelse tager ekstraordinær lang tid, kan det dog sidestilles med et afslag og dermed behandles af Det sociale Nævn.

I de sociale nævn skal klager over sagsbehandlingen behandles af statsamtmanden og i de statslige styrelser af styrelseschefen/direktøren.

**Andre muligheder:**

Såfremt alle klagemuligheder er udtømte, kan man klage til Folketingets Ombudsmand ([www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)), som har til opgave at kontrollere den offentlige forvaltning. Man kan derfor klage både over myndighedernes afgørelser, og måden myndighederne har behandlet én på, men der kan kun optages sager, hvor man har været klagesystemet igennem.

Endelig kan man klage til Kommunernes Tilsynsråd ([www.statsforvaltning.dk](http://www.statsforvaltning.dk)), hvis man finder, at kommunen ikke overholder de pligter, kommunen har som offentlig myndighed, eller at kommunen ikke har overholdt lovgivningen. Opgaverne i Kommunernes Tilsynsråd varetages af 5 statsamtmande.

Hvis man har en journal (sag) i en forvaltning, er man part i sagen og har ret til at få aktindsigt i sin journal. Myndigheden skal behandle anmodninger herom inden 10 dage eller oplyse, hvornår afgørelsen kan forventes. Som hovedregel har man ret til at få (1) kopi af alle papirerne.