



Folketingets Socialudvalg

Departementet

Holmens Kanal 22
1060 København K

Tlf. 3392 9300

Fax. 3393 2518

E-mail sm@sm.dk

Dato: 27. februar 2012

TTL/EJB J.nr. 2012-1173

**Under henvisning til Folketingets Socialudvalgs brev af 30. januar 2012 følger hermed social- og integrationsministerens endelige svar på spørgsmål nr. 162 (SOU Alm. del).
Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Karina Adsbøl (DF).**

Spørgsmål nr. 162:

"Som opfølgning på C-Holdets Oprørs foretræde for Socialudvalget den 26. januar 2012 bedes ministeren redegøre for, hvordan man kan sikre ældre borgere støtte og vejledning i klagesager og under visitation og revisitation i forbindelse med kommunens tilbud til de ældre, da ældre borgere ofte ikke har de nødvendige ressourcer, der skal til i sådanne situationer."

Svar:

Det er vigtigt, at ældre borgere uden de nødvendige ressourcer, for den rette vejledning og støtte i forbindelse med klagesager m.v.

Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, jf. retssikkerhedslovens § 5. I forbindelse med afgørelser om personlig og praktisk hjælp og madservice skal der derfor tages stilling til, om der er behov for andre former for hjælp og støtte, f.eks. træning eller socialpædagogisk bistand.

Ifølge servicelovens § 88, stk. 2, er det kommunalbestyrelsens ansvar at sikre, at personlig og praktisk hjælp og madservice løbende tilpasses modtagerens behov. Det personale, der udfører hjælpen, skal derfor indberette både bedring og forværring i modtagerens funktionsevne, således at hjælpen kan justeres efter det aktuelle behov.

En klage over en kommunal afgørelse på det sociale område kan som hovedregel indbringes for det sociale nævn, jf. retssikkerhedslovens § 60. Kla-

gen skal indgives til den kommune, der har truffet afgørelsen. Klagefristen er 4 uger. Der stilles ikke herudover i lovgivningen krav med hensyn til klagens form og indhold. Myndighederne er herunder forpligtet til at behandle såvel skriftlige klager som klager, der indgives mundtligt.

Det er fastsat i forvaltningslovens § 22, at en skriftlig afgørelse skal være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold. Formålet med begrundelsen er bl.a., at den kan medvirke til at danne grundlag for borgerens beslutning om, hvorvidt den pågældende ønsker at klage over afgørelsen

Endvidere er det fastsat i forvaltningslovens § 25, at sådanne skriftlige afgørelser, der kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, skal være ledsaget af en klagevejledning med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om en eventuel klagefrist.

En borger, der modtager en skriftlig afgørelse om ydelser efter den sociale lovgivning, vil således med afgørelsen modtage såvel en begrundelse som en klagevejledning.

Herudover gælder efter forvaltningslovens § 7, at en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Vejledningens indhold og omfang må afpasses i forhold til borgerens forudsætninger og dennes eventuelle særlige personlige, eventuelt fysiske forhold. En myndighed bør også i fornødent omfang bistå en borger, der retter henvendelse til myndigheden, med at udfylde eventuelle ansøgningsskemaer, anmeldelser eller lignende, der vedrører myndighedens eget område.

Folketingets ombudsmand har i FOB 2002.340 udtalt, at forvaltningsmyndighedernes almindelige vejledningspligt er skærpet på det sociale område. Vejledningspligten var i den konkrete sag yderligere skærpet som følge af, at den borger, sagen vedrørte, havde et kommunikationsproblem

Karen Hækkerup

/ Eva Pedersen