



Folketingets Socialudvalg

Dato: 21. oktober 2013

**Departementet**

Holmens Kanal 22  
1060 København K

Tlf. 3392 9300

Fax. 3393 2518

E-mail [sm@sm.dk](mailto:sm@sm.dk)

ATH/ J.nr. 2013-6805

**Under henvisning til Folketingets Socialudvalgs brev af 24. september 2013 følger hermed social-, børne- og integrationsministerens endelige svar på spørgsmål nr. 424 (SOU Alm. del).  
Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Karina Adsbøl (DF)**

---

**Spørgsmål nr. 424:**

"Ministeren bedes kommentere artiklen: 'Forældre venter længe på svar', fra den 24. september 2013 fra [www.dr.dk/P4](http://www.dr.dk/P4), herunder kommentere på, om ministeren finder det rimeligt, at borgere skal vente så længe på svar?"

**Svar:**

Det er min opfattelse, at et godt samarbejde mellem kommunen og familien i sager om særlig støtte til børn og unge ofte vil være en væsentlig forudsætning for, om indsatsen lykkes til gavn for barnet eller den unge. Dette skyldes blandt andet, at et godt samarbejde og en god kommunikation kan bidrage til at sikre forståelse for og opbakning til den igangsatte indsats. En del af dette samarbejde er naturligvis også, at man står til rådighed og svarer på hinandens henvendelser i rette tid.

Der gælder ikke generelle regler om, hvor hurtigt en kommune skal besvare en henvendelse fra en borger. Kommunen skal imidlertid behandle spørgsmål om hjælp hurtigst muligt, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 3.

Kommunalbestyrelsen skal endvidere efter lovens § 3, stk. 2, på de enkelte områder fastsætte og offentliggøre frister for, hvor lang tid der må gå, fra kommunen modtager en ansøgning til, at afgørelsen skal være truffet. Hvis fristen ikke kan overholdes i den konkrete sag, skal borgeren have skriftlig besked om, hvornår vedkommende kan forvente en afgørelse.

Fristernes længde vil afhænge af sagernes karakter og det serviceniveau, der lokalt er fastlagt af kommunalbestyrelsen i den enkelte kommune. En uforholdsmæssig lang sagsbehandlingstid vil kunne sidestilles med et afslag med den virkning, at klageinstansen, det vil sige Ankestyrelsen, kan behandle sagen. Det vil komme an på en konkret vurdering i det enkelte tilfælde, om sagsbehandlingstiden har en sådan længde.

Hvis man er utilfreds med kommunens tilrettelæggelse af sagsbehandlingen eller personalet i kommunen, har man mulighed for at klage til de ansvarlige i kommunen. Borgmesteren er øverst ansvarlig for kommunens personale og tilrettelæggelsen af opgaverne i kommunen, og klagen skal derfor stiles til borgmesteren.

Anette Vilhelmsen

/ Lise Stidsen Vandahl