



Folketingets Ældreudvalg

Holmens Kanal 22
1060 København K
Telefon 33 92 93 00
post@sm.dk
www.sm.dk

Sagsnr.
2023 - 6877

Doknr.
749443

Dato
02-10-2023

Folketingets Ældreudvalg har d. 7. september 2023 stillet følgende spørgsmål nr. 55 (alm. del) til ældreministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Mette Abildgaard (KF).

Spørgsmål nr. 55:

Vil ministeren redegøre for, om ministeren er enig i, at der er behov for mere direkte kommunikation om frit valg, og at det generelt set ikke er tilstrækkeligt, at information om frit valg blot offentliggøres på kommunens hjemmeside, men at der er behov for at supplere med direkte henvendelse (f.eks. i form af udleveret pjece, telefonisk, e-boks eller lign.), når man tager målgruppen for ydelsernes funktionsevne i betragtning? Der henvises til, at kommunerne – ifølge vejledning nr. 2 til serviceloven – er forpligtede til at oplyse modtagere af hjemmehjælp om mulighederne for frit valg af leverandør af f.eks. personlig pleje, praktisk hjælp eller madservice, herunder hvilke godkendte leverandører man kan vælge imellem. Det fremgår endvidere, at kommunen skal sikre sig, at informationen tilpasses den enkelte borgers forudsætninger.

Svar:

Det følger af forvaltningslovens § 7, stk. 1, almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik, at myndighederne har en almindelig pligt til at vejlede borgerne. Dette gælder både i afgørelsessager og i forbindelse med udøvelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed, ligesom pligten gælder, selvom borgeren ikke har bedt om vejledning, men hvor det fremstår naturligt og relevant at give borgeren vejledning.

Det fremgår af punkt 146 i vejledning om hjælp og støtte efter serviceloven, vejledning nr. 2 til serviceloven, at kommunalbestyrelsen som led i kommunalbestyrelsens generelle pligt til at oplyse om mulighederne for frit at vælge leverandør skal oplyse modtagere af hjemmehjælp om, hvilke godkendte leverandører af hjælpen borgeren kan vælge imellem. Det kan fx ske på kommunens hjemmeside, mundtligt eller ved udlevering af en folder.

Det følger også af vejledningen, at kommunalbestyrelsen skal sikre, at informationen tilpasses den enkelte borgers forudsætninger. Det kan derfor være nødvendigt at anvende forskellige oplysningsmedier, fx oplysning både via hjemmeside, mundtligt og ved udlevering af en folder.

Det afgørende er således, at kommunen i kommunikationen til borgerne om det frie valg tager udgangspunkt i den enkelte borgers forudsætninger for at modtage informationen. Det er således ikke muligt generelt at konkludere, at



information om frit valg på kommunens hjemmeside, er tilstrækkeligt. Tilsvarende kan det heller ikke konkluderes, at kommunen skal udlevere en folder eller et brev direkte til alle modtagere af hjemmehjælp i kommunen. Der kan være borgere, hvor information på en hjemmeside er tilstrækkeligt, mens andre har brug for en folder eller et fysisk brev. Endelig kan der også være borgere, der har brug for mundtlig information, fx fordi et brev fra kommunen vedr. levering af hjemmehjælp kan give anledning til forvirring og usikkerhed omkring hjælpen.

Endelig kan jeg oplyse, at der ikke er et krav om, at kommunalbestyrelsen skal formidle leverandørers eventuelle markedsføringsmateriale til de borgere, der er visiteret til hjemmehjælp, men kommunalbestyrelsen kan aftale dette med leverandørerne, så længe det er ens for alle leverandører.

Med venlig hilsen
Mette Kierkgaard
Ældreminister