

# Dit samarbejde med kommunen

## Borgerrådgiverens guide



Hvordan behandler Næstved Kommune din henvendelse, hvad kan du forvente, og hvilke rettigheder har du, når du har en sag?

Det får du svar på i denne guide.



NÆSTVED



## Når du henvender dig

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

Du har altid ret til at søge hjælp hos kommunen, og du har krav på en skriftlig afgørelse med en begrundelse. Du kan henvende dig om meget forskelligt i din kommune; fx økonomisk hjælp, byggetilbud, praktisk hjælp til at få din hverdag til at hænge sammen eller hjælp til dit barn.

### 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 overfor borgerne. Kommunen 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, fx med hensigtsmæssige åbningstider for personlige og telefoniske henvendelser.

### Du har krav på hurtig behandling

Kommunen har pligt til at behandle din ansøgning hurtigst muligt. Du vil kunne se fristerne for, hvor lang den forventede sagsbehandlingstid er på kommunens hjemmeside. Sagsbehandlingsfrister kan ses [her](#):



## Du kan vælge en bisidder

### 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 også være en person, der "mere professionelt" er bisidder. Fx findes der i Næstved et bisidderkorps, hvor bisidderen arbejder frivilligt og ulønnet, men samtidig har indsigt i og har deltaget i kurser om bisidderrollen. 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.

Personen 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.



## Når din sag bliver behandlet

### Kommunen beder om oplysninger fra dig

For at kommunen kan tage stilling til din ansøgning eller din anmodning om hjælp, har kommunen brug for at få en række oplysninger. De beder dig derfor bidrage med de oplysninger, kommunen skal bruge for fx 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 kan altid trække din ansøgning, hvis du ikke ønsker at give de oplysninger, kommunen beder om.

### 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.

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. Notatpligten understøtter derfor også din mulighed for via aktindsigt at forstå, hvad der er sket undervejs i behandlingen af din sag.

### Aktindsigt - du har krav på at vide, hvad kommunen ved om dig

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/sag eller det emne, du ønsker indsigt i. Hvis det er uklart, hvilken del af din sag, du beder om indsigt i, bør kommunen vejlede dig og eventuelt tale med dig om, hvad der skal til, for at de kan behandle anmodningen. Der

kan også være grund til at tale med dig, hvis der i øvrigt er tvivl om, hvordan anmodningen skal forstås og afgrænses, så du får tilsendt de oplysninger, der er relevante.

### Du har ret til at blive vejledt og rådgivet

Kommunen har en pligt til at vejlede dig, til at imødekomme dit behov for information, og til at undgå, at du på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser ikke får det, du har ret til. Det vil sige, at kommunen skal vejlede dig om alle muligheder for hjælp og støtte inden for kommunens samlede område. Det kan fx være økonomiske ydelser eller praktisk hjælp, som du vil kunne søge i andre afdelinger af kommunen.

### Kommunens ansatte har 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, at der foregår noget ulovligt.

### Du har ret til at blive hørt

Når kommunen skal afgøre din sag, skal du som hovedregel have mulighed for at kommentere 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, at der træffes en forkert afgørelse, fordi grundlaget for afgørelsen er forkert eller utilstrækkeligt. Hvis reglen om partshøring ikke er overholdt, kan det føre til, at afgørelsen i sagen er ugyldig, og at kommunen må behandle din sag på ny.

### **Du har krav på en begrundelse**

En kommunes afgørelser skal begrundes, medmindre du får fuldt medhold. . En begrundelse skal hjælpe dig med 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 at vide, hvem der har truffet afgørelse i din sag**

Du har ret til at vide, hvem der har truffet afgørelse i din sag. Det betyder, at afgørelsen skal være underskrevet af den medarbejder, der har truffet afgørelsen.

### **Du har krav på en 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 klagevejledning**

En afgørelse, der kan klages over, skal indeholde en klagevejledning. Klagevejled-

ningen 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.

### **Behandling af klager over afgørelser**

Hvis du vælger at klage, har kommunen som oftest fire uger til at behandle din klage. Behandlingen indebærer, at kommunen skal genvurdere din sag 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 ofte Ankestyrelsen. Det er kommunens opgave at sende din klagesag videre med de relevante dokumenter. Herefter vil din sag blive vurderet af ankemyndigheden

Hvis din klage medfører, at kommunen ændrer sin afgørelse, modtager du en ny afgørelse, som indeholder en ny begrundelse og en ny klagevejledning, hvis du ikke får fuldt medhold.

### **Din sagsbehandler må ikke være inhabil**

Din sagsbehandler må ikke være inhabil. Det betyder, at din sagsbehandler ikke må have egne (private) interesser i din sag.

## **Borgerrådgiveren kan hjælpe dig**

Jeg kan hjælpe dig med forstå et brev eller en afgørelse, klage over sagsbehandlingen i Næstved Kommune, vejlede dig om klagesystemet i sager, der vedrører Næstved Kommune, besvare spørgsmål om dine rettigheder mm. Du er altid velkommen til at kontakte mig på tlf. 2154 3090 eller at [skrive til mig](#).

Birgitte Vallø, borgerrådgiver

