

# VEJLEDNINGSPLIGT I SOCIALE SAGER

På det sociale område gælder der en udvidet vejledningspligt for kommunerne. Overholdelsen af pligten kan i praksis være vanskelig for sagsbehandlere som følge af de mange muligheder for hjælp efter fx serviceloven.

Efter forvaltningslovens § 7 skal en myndighed i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

## UDVIDET VEJLEDNINGSPLIGT

I lov om retssikkerhed og administration på det sociale område er der herudover fastsat en særlig regel om vejledning.

*“Efter min opfattelse er bestemmelsen i § 5 i retssikkerhedsloven i hvert fald udtryk for, at den sociale lovgivnings muligheder for at få hjælp er mange og kan virke uoverskuelige for mange borgere. Jeg ser også bestemmelsen som udtryk for lovgivers ønske om størst mulig dialog mellem myndigheden og den enkelte borger med henblik på at borgeren får adgang til at få alle relevante former for hjælp.”*

Folketingets Ombudsmand (2006)

Kommuner skal efter § 5 behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning.

I sager på det sociale område har det stor betydning, at hjælpen tilrettelægges ud fra en samlet vurdering af borgerens situation – og dermed ikke kun en vurdering i forhold til det spørgsmål, som borgeren eventuelt selv retter

henvendelse om. Når man som sagsbehandler skal overholde den udvidede vejledningspligt efter § 5, vil der derfor skulle ske en konkret vurdering, hvor borgerens egne forudsætninger skal inddrages.

Sagsbehandlere skal efter § 5 herudover være opmærksomme på at pege på muligheder uden for det sociale system, fx rådgivning og vejledning i Familieretshuset, retshjælpsmuligheder, SU-regler mv.

## UDFORDRINGER I PRAKSIS

*Manglende vejledning* kan indebære, at en borger ikke bliver opmærksom på et tilbud. Borgeren kan dermed lide et tab i forhold til den rettighed, som borgeren ellers var sikret.

*Forkert vejledning* kan betyde, at myndigheden utilsigtet træffer en mundtlig afgørelse i forbindelse med vejledningen. Det kan fx

være i tilfælde, hvor der vejledes om betingelserne for en bestemt ydelse, men hvor vejledningen reelt har karakter af sagsbehandlerens (endelige) vurdering af, om borgeren er berettiget til at modtage ydelsen.

Overholdelse af vejledningspligten sikres i dag i høj grad ved skriftlig kommunikation til borgerne – pjecer, henvisninger til hjemmesider mv. Sådanne skriftlige vejledninger vil ofte til punkt og prikke leve op til den

indholdsmæssige del af vejledningspligten, men i mange tilfælde kan borgeren have vanskeligt ved at sætte sig ind i de beskrevne krav og muligheder. Derfor vil den mundtlige vejledning – og at der afsættes fornøden tid hertil – i mange tilfælde være et nødvendigt supplement.

## OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG TIPS

- **Mundtlighed.** Fokusér på den mundtlige vejledning fremfor den skriftlige – men vær opmærksom på notatpligt, og hav fokus på sagsbehandlernes kendskab til reglerne, særligt uden for kerneområdet.
- **Kvalitet over kvantitet.** Det gælder, når det kommer til pjecer, beskrivelser på hjemmesider mv. Et sanitetstjek af kommunens materiale – som sagsbehandlere ofte henviser til – kan være en god idé.
- **Vejledning.** Vær opmærksom på vejledningssituationen. Har du som sagsbehandler vejledt om en ydelse efter serviceloven – eller reelt givet et afslag (truffet afgørelse)? Tag forbehold ved tvivl, og følg op. Husk at henvise til andre forvaltninger eller myndigheder, der vil kunne give et mere fyldestgørende svar ■



Rikke Søgaard Berth  
Partner, advokat  
rsb@horten.dk



Bo Juul Jensen  
Advokatfuldmægtig  
bjj@horten.dk

## VEJLEDNINGSPLIGT UNDER COVID-19

Bekendtgørelsen om mulighed for midlertidig fravigelse af forpligtelser for det offentlige og af privates rettigheder over for det offentlige på socialområdet som led i håndtering af COVID-19 giver i § 8 mulighed for på servicelovens område at fravige de almindelige sagsbehandlingsregler i forvaltningsloven, hvis fx overholdelse heraf bliver umulig eller uforholdsmæssigt vanskelig som følge af COVID-19-foranstaltninger.