



GLADSAXE



# Borgerråd giverens guide

om dine rettigheder og dit samarbejde  
med Gladsaxe Kommune



I denne guide kan du læse om dine rettigheder som borger, når du henvender dig til kommunen. Du kan læse om samarbejdet med kommunen, hvad du kan forvente, og om hvordan kommunen behandler dine henvendelser. Du kan også læse nærmere om reglerne for sagsbehandlingen her:

[gladsaxe.dk/sagsbehandling](http://gladsaxe.dk/sagsbehandling)

Denne guide er udarbejdet af Gladsaxe Kommunes borgerrådgiver. Du har mulighed for at få hjælp hos borgerrådgiveren, hvis du har brug for råd og vejledning om dialogen med Gladsaxe Kommune, hvis du har brug for hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse, eller hvis du er utilfreds med kommunens behandling af din sag. Borgerrådgiveren er uafhængig af forvaltningen og ansat direkte under Gladsaxe Byråd.

Her kan du læse mere om borgerrådgiveren:

[gladsaxe.dk/borgerraadgiver](http://gladsaxe.dk/borgerraadgiver)



Gladsaxe Kommune

Borgerrådgiver Henrik Bang Nielsen

Rådhus Allé 7, 2860 Søborg

Telefon: 39 57 69 00

Mail: [borgerraadgiver@gladsaxe.dk](mailto:borgerraadgiver@gladsaxe.dk)

Send sikker post via 'Sådan kontakter du

borgerrådgiveren' på [gladsaxe.dk/borgerraadgiver](http://gladsaxe.dk/borgerraadgiver)



## Når du henvender dig til kommunen

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

Du har ret til at søge hjælp hos kommunen, og du har krav på at få en afgørelse. Du kan henvende dig om meget forskelligt i din kommune. Det kan fx være økonomisk hjælp eller praktisk hjælp for, at din hverdag kan hænge bedre sammen.

### Du har krav på en venlig og hensynsfuld dialog og blive mødt med indlevelse og respekt

Når kommunen skal behandle en sag, skal det ske efter det, der kaldes god forvaltningsskik. Dette er 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 mellem dig og forvaltningen. Kommunen bør også indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgerne, fx med hensigtsmæssige åbningstider for personlige og telefoniske henvendelser.

### Du har krav på hurtig sagsbehandling

Kommunen har pligt til at behandle din ansøgning så hurtigt som muligt. Hvis kommunen ikke kan nå at behandle din sag inden fristen, skal du have skriftlig besked om, hvornår du kan forvente en afgørelse. Sagsbehandlingstiderne for de forskellige fagområder kan du læse nærmere om her:

[gladsaxe.dk/sagsbehandlingstider](http://gladsaxe.dk/sagsbehandlingstider)

### Du kan bede om at få en anden sagsbehandler

Du kan altid bede om at få en ny sagsbehandler, hvis du fx ikke har følt dig ordentligt behandlet, eller hvis kemien ikke er god imellem jer. Det er lederen af den afdeling, din sag er i, som beslutter, om du kan få en anden sagsbehandler. Du har dog ikke en lovbestemt ret til at skifte sagsbehandler.

## Du kan vælge en bisidder eller en partsrepræsentant

### Du har ret til en bisidder

Du har ret til at tage en bisidder med til et møde med kommunen for at støtte dig. En bisidder kan hjælpe dig med at få sagt det, du gerne vil sige og hjælpe med at lytte til det, der bliver sagt, på mødet med kommunen. En bisidder er en person, som du vælger at tage med, fx en pårørende eller andre eller en person, der "mere professionelt" udfører opgaver som bisidder.

### Du har ret til at lade dig repræsentere af andre

Du har ret til at lade dig repræsentere af andre. Det betyder, at du giver en anden person fuldmagt til at tale og handle på dine vegne i en bestemt sag eller situation. Dette indebærer fx, at kommunen sender breve til din partsrepræsentant og ikke til dig.

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 modtage 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 de oplysninger, der vurderes nødvendige for at kunne træffe en afgørelse.

Du skal også selv komme med de oplysninger, der er relevante for din sag, for at kommunen kan behandle din sag. Du har på det sociale område ret til at medvirke i din egen sag, og kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen sådan, at du rent faktisk har mulighed for at medvirke.

Du kan trække din ansøgning tilbage, hvis du ikke ønsker at give de oplysninger, som kommunen beder om.

### Kommunen skal tage notat 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, og om væsentlige sagsekspeditions-skridt.

Kommunen skal hurtigst muligt journalisere dokumenter (som fx mails), som du afsender og modtager i forbindelse med sagen.

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

### Du har ret til at se oplysninger der ligger i kommunen

Du har ret til at bede om aktindsigt i din egen sag. Kommunen skal behandle din anmodning snarest og som udgangspunkt inden 7 arbejdsdage. Det betyder, at du kan få de oplysninger, kommunen har om din ansøgning/sag eller det emne, du ønsker aktindsigt 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 relevante oplysninger.

Du har som udgangspunkt også ret til at se oplysninger i andre sager, der ikke vedrører en bestemt person. Det kunne fx være ønske om at se oplysninger vedrørende et byggeri.

Du har også ret til at se de personoplysninger, som kommunen behandler om dig (indsigtsret).

### Du har ret til at blive vejledt

Kommunen har pligt til at vejlede dig om dine rettigheder og om kommunens muligheder for hjælp, for at imødekomme dit behov for information og for 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 kan søge i andre afdelinger i kommunen.

### Du har ret til at blive hørt

Når kommunen skal afgøre din sag, skal du som hovedregel have mulighed for at kommentere på de oplysninger, kommunen har fremskaffet, og som du ikke allerede har kendskab til. Det skal ske, før kommunen træffer 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 er ugyldig, og at kommunen må behandle din sag på ny.

### Du har krav på en konkret og individuel 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. Kommunen må gerne have bestemte serviceniveauer, og de kan være forskellige fra kommune til kommune. 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 kan læse om kommunens serviceniveauer, kvalitetsstandarder og politikker her: [gladsaxe.dk/planer](http://gladsaxe.dk/planer)

### **Du har krav på en begrundelse for afgørelsen**

En kommunes afgørelser skal begrundes, medmindre du får fuldt ud medhold. En begrundelse skal hjælpe dig med at forstå afgørelsen.

En begrundelse giver dig også mulighed for bedre 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 at din sagsbehandler ikke er inhabil**

Din sagsbehandler må ikke være inhabil. Det betyder, at din sagsbehandler ikke må have egne (private) interesser i din sag. Formålet er, at sikre, at din sagsbehandler kun anvender saglige hensyn, når der træffes afgørelse i din sag, og at der ikke kan eller vil opstå en interessekonflikt i forhold til dig eller din sag.

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

En afgørelse, der kan klages over, skal indeholde en klagevejledning. Klagevejledningen 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 til kommunen 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 ud medhold.

### **Du har krav på at kommunens ansatte overholder deres 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 underrette politiet hvis en ansat bliver opmærksom på, at der foregår noget ulovligt.

### **Din egen rolle i forhold til den gode oplevelse i mødet mellem dig og kommunen**

Du har selv en vigtig rolle i samarbejdet med kommunen, for at kommunen kan hjælpe dig bedst muligt, og at samarbejdet bliver bedst muligt.

- Du skal selv efter bedste evne arbejde med at formidle dine ønsker og behov til kommunen.
- Du skal selv arbejde med, at tonen over for kommunen er præget af høflighed og ordentlighed.
- Du og kommunen bør i samarbejde hurtigt afstemme, hvad der er muligt i forhold til lovgivningen. Nogle ting kan ikke lade sig gøre, fordi lovgivningen ikke giver mulighed for det, og det skal du være bevidst om, når kommunen vejleder dig om dette.
- Du skal være opmærksom på, at der er forskel på service fra kommunen og på myndighedsudøvelse, hvor du bliver forpligtet til at tåle noget, for at kunne modtage en ydelse; det kunne fx være at stå til rådighed for arbejdsmarkedet for at modtage kontanthjælp.