

3. Regler om borgernes indflydelse, tidlig helhedsindsats m.v.

3.1. Krav om hurtig behandling

Kommunen og amtskommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt, jf. forslaget til § 3. Dette svarer til god forvaltningsskik, som det er fundet hensigtsmæssigt at lovfæste.

I en del sager kan der imidlertid være brug for at få omfattende og tidskrævende oplysninger og vurderinger frem for at kunne træffe en afgørelse. Derfor er det ikke hensigtsmæssigt, at der fastsættes en generel frist for, hvornår der skal foreligge en afgørelse.

Men borgerne har et rimeligt krav om at få besked, hvis det trækker ud med en afgørelse.

Det foreslås derfor, at kommuner eller amtskommuner får pligt til at give borgeren besked, hvis der ikke kan træffes en afgørelse inden for en generel frist, som kommunalbestyrelsen eller amtsrådet selv fastsætter. Det er således en lokal politisk afgørelse at fastsætte fristen.

Reglen i § 3 gælder i de tilfælde, hvor resultatet af myndighedens behandling vil munde ud i en afgørelse, som kan indbringes for de sociale nævn.

Fristen – og dermed kravet om at give skriftlig besked, hvis fristen ikke kan overholdes – gælder således ikke ved beslutninger om faktisk forvaltningsvirksomhed også kaldet bistandsudøvelsen, jf. herom i bemærkningerne til § 3.

Det betyder, at § 3 ikke regulerer den hjælp, som en person fx modtager i et botilbud efter lov om social service (tidligere § 112-institutioner i bistandsloven). Den dagligt udførte hjælp i form af omsorg, pleje m.v. i disse botilbud har således karakter af beslutninger, og der er ikke tale om afgørelser, der kan efterprøves af det sociale nævn.

Men hvis en sådan beboer søger om en konkret form for hjælp, fx om at flytte til et botilbud i en anden kommune, vil behandlingen af ansøgningen munde ud i en afgørelse, som beboeren i givet fald kan få efterprøvet i det sociale nævn; derfor gælder reglen i § 3, d.v.s. at beboeren skal have besked, hvis myndigheden ikke kan træffe afgørelse inden for den frist, som den selv har fastsat.

3.2 Medindflydelse

Meget væsentlige forudsætninger for et godt samspil mellem borgeren og forvaltningen handler om forhold, som ikke kan reguleres direkte ved lovbestemmelser. Det drejer sig fx om en god dialog mellem borgeren og sagsbehandleren og om at behandle borgerne hensynsfuldt.

Men lovregler kan på visse punkter understøtte bestræbelserne for, at myndighederne gør, hvad der er muligt for at få en god kvalitet i sagsbehandlingen.

Dette gælder med hensyn til at give borgerne mulighed for aktivt at deltage, når deres sag behandles. Det fremgår af § 4, som er et udtryk for god forvaltningspraksis, og er derfor ikke udtryk for noget helt nyt. Men princippet er så vigtigt, at det bør kunne læses direkte i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Formuleringen – borgeren skal have mulighed for at medvirke – dækker nemlig over nogle grundlæggende aspekter og hensyn, som fortsat er aktuelle og vigtige at få præciseret.

Borgernes medindflydelse har forskellige facetter, og nogle af de centrale punkter er samlet under de følgende overskrifter.

3.2.1. Borgerens eget ansvar

Fordi borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, er det en logisk konsekvens, at borgeren naturligvis inddrages og har indflydelse på sin egen sag. Myndigheden bør ikke overtage ansvaret og borgeren opleve, at der handles hen over hovedet på ham eller hende.

3.2.2. Respekt for borgeren

Respekt for borgeren som person drejer også om den måde, som den konkrete sag takles på.

Det har fx betydning, at sagsbehandleren fremlægger faglige vurderinger i samarbejde med borgeren for at opnå sammenhæng mellem *på den ene side* borgerens liv og opfattelse af sin egen situation og *på den anden side* den faglige vurdering af de oplysninger, der er i sagen, og de handlemuligheder, som lovgivningen giver.

Det er nødvendigt at få denne sammenhæng frem, fordi de konkrete afgørelser om hjælp ofte forudsætter, at borgeren selv sætter sig nogle mål og træffer sine egne beslutninger, som skal støtte målet og hensigten med den hjælp, som myndigheden giver.

3.2.3. God dialog giver øget forståelse

En grundlæggende forudsætning for medindflydelse er en god dialog og en åben og gennemskelig beslutningsproces.

Det har betydning for, at borgeren kan føle sig tryk ved resultatet. For når borgeren er klar over, at hans eller hendes synspunkter har været taget i betragtning, og borgeren kender myndighedens grundelse for afgørelsen, er den lettere at acceptere, selv om den ikke svarer til borgerens forventninger.