

Det er derfor vigtigt, at grundlaget for en afgørelse formidles på en klar og forståelig måde. En formel begrundelse eller en henvisning til generelle forhold vil i mange tilfælde ikke være tilstrækkelig. Det vil snarere kunne virke som en opfordring til borgeren om at bruge sine muligheder for at klage i stedet for at prøve at forstå, hvorfor afgørelsen er, som den er.

Det gælder navnlig, hvis myndigheden og borgeren vurderer forholdene forskelligt. I sådanne presede situationer kan der ofte opstå forvirring og uklarhed. Omhyggeligt begrundede faglige vurderinger er et godt middel til at undgå yderligere uklarhed og usikkerhed, og er med at gøre det klart, hvad sagens kerne er.

3.2.4. Tillid til og valg af sagsbehandler

Borgerens dialog med forvaltningen handler også om, at borgeren kommer i kontakt med en eller nogle ganske få personer, som borgeren skal etablere et samspil med. Der tale om et møde, hvor de personlige relationer kan betyde meget for en tillidsfuld dialog, som navnlig er vigtig i de lidt mere alvorlige sager.

Kommunen og amtskommunen bør være opmærksomme på disse ikke-rationelle personlige individuelle forudsætninger, og myndighederne bør derfor være imødekommne over en borger, der ønsker den anden sagsbehandler, eller som ønsker at undgå en bestemt sagsbehandler.

Hvor det er muligt, bør der derfor inden for rimelige grænser være mulighed for at vælge sin sagsbehandler.

3.2.5. Myndighederne har pligt til at sikre et godt afgørelsesgrundlag

En offentlig myndighed har – i modsætning til borgeren – som udgangspunkt de bedste muligheder for at skaffe grundlaget for en afgørelse. Det følger derfor af almindelige forvaltningsretlige principper, at myndigheden har pligt til at sørge for, at sagen bliver oplyst og behandlet på den måde, som er bedst for borgeren. Men dette bør ikke ske hen over hovedet på borgeren.

Et aspekt af medindflydelse drejer sig derfor om, at myndigheden skal informere om de almindelige muligheder for at få hjælp efter den sociale lovgivning, om hvordan borgeren kan få indflydelse på sagsgangen, om ret til at få skriftlige begrundelser for afgørelserne, oplysninger om klagemuligheder, og om den adgang, som myndigheden har til at indhente oplysninger.

Kommunerne bør i denne forbindelse også regelmæssigt og mindst én gang om året orientere borgere

om den gæld – tilbagebetalingspligtig kontanthjælp, forskudsvise udlagte børnebidrag osv. – vedkommende eventuelt måtte have til kommunen på det sociale område.

3.2.6. Krav til administrationen

Det fremgår af § 4, at kommunen og amtskommunen skal tilrettelægge sin administration på en sådan måde, at borgeren kan udnytte sin mulighed for at få indflydelse. Bestemmelsen giver en overordnet ledetråd for, hvordan en kommune eller amtskommune konkret skal tilrettelægge arbejdet.

Det er kommunalbestyrelsen eller amtsrådet, som ud fra egne politiske prioriteringer og muligheder afgør, hvordan deres administration bedst kan indrettes således, at borgerne aktivt kan medvirke.

3.2.7. Lokale retningslinier

I en række tilfælde fastsætter kommunalbestyrelsen eller amtsrådet lokale retningslinier og rammer for, hvordan deres administration skal behandle visse sager. Sådanne retningslinier er bl.a. nødvendige for at sikre, at forvaltningen administrerer reglerne efter ensartede principper.

Disse interne retningslinier er efter offentlighedsloven altid undergivet aktindsigt, men for at bruge disse regler skal borgeren selv være aktiv.

Det bør ikke være nødvendigt, idet borgerne altid bør have adgang til at få oplysning om sådanne retningslinier, og sagsbehandleren bør give en korrekt og fyldestgørende begrundelse herfor. Hvis borgeren ikke får disse informationer, vil det være meget svært for borgeren at forstå myndighedens handlemåde og afgørelser, og det vil være vanskeligt for borgeren aktivt at kunne medvirke til at opnå formålet med hjælpen.

3.2.8. Serviceinformation

Et vigtigt element i forbindelse med medindflydelse er den serviceinformation, som myndighederne har pligt til at udarbejde efter den kommunale styrelseslov. Der henvises herved til afsnit 4 nedenfor.

3.3. Først-gangs-visitiation, kvalificeret vurdering efter 8 uger

Nogle borgere vil have behov for hjælp i en kortere periode, og der er derfor ikke brug for en dyberegående kortlægning af borgerens sociale situation.

I sådanne tilfælde bør hverken borgeren eller myndigheden bruge mere tid end nødvendigt; det vil sige, at sagsbehandlingen skal koncentreres om at få de oplysninger frem, som er nødvendige for at kunne