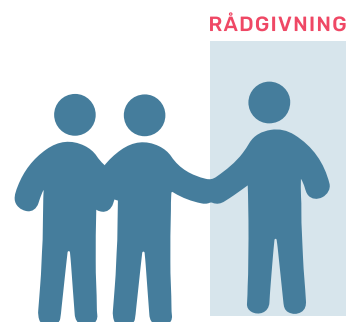


STØTTE TIL BRUGERE MED EN SAG HOS MYNDIGHEDERNE

Til gratis sociale rådgivnings-
og støttetilbud, der er medlemmer
af RådgivningsDanmark

GUIDE



INDHOLD

Indledning / **3**

7 råd til at støtte brugere med en sag hos myndighederne / **4**

Hvad kan man klage over – og til hvem? / **6**

En klagesags vej gennem Ankestyrelsen / **7**

Yderligere vejledning eller materiale / **7**

INDLEDNING

Denne guide er lavet til medlemmer af RådgivningsDanmark, som rådgiver eller på anden vis bistår mennesker, der har en sag hos en myndighed. Det kan f.eks. være sager om:

- Sociale ydelser, som tabt arbejdsfortjeneste eller merudgifter
- Førtidspension eller andre beskæftigelsessager
- Børne- og ungesager, herunder anbringelser eller arbejdsskader
- mv.

Når man har en sag hos en myndighed, kan man som bruger have brug for støtte til at finde vej i systemet – både når det gælder den afgørelse, som skal træffes i f.eks. kommunen, og når det gælder muligheden for at klage til Ankestyrelsen over en afgørelse.

Ankestyrelsen er sat i verden for at styrke borgerens retssikkerhed. Det gør de blandt andet ved at behandle klager over afgørelser fra myndigheder som f.eks. kommuner, Udbetaling Danmark eller Arbejdsmarkedets Erhvervssikring. Derudover rådgiver de og fører tilsyn med kommuner.

7 RÅD TIL AT STØTTE BRUGERE MED EN SAG HOS MYNDIGHEDERNE

Her er syv praktiske råd, man kan tage med sig i mødet med brugerne – og som kan være med til at styrke deres retssikkerhed:

1. Hjælp med at holde den god tone
2. Gør opmærksom på retten til en bisidder
3. Fortæl om muligheden for at søge agtindsigt
5. Vær opmærksom på, hvornår afgørelsen træffes, om den er skriftlig og den fire ugers ankefrist
6. Støt brugeren i at få afgørelsen uddybet
7. Husk, at brugeren har ret til at klage over en afgørelse

Nedenfor sætter vi flere ord på, hvad der ligger i de syv råd.

1. Hjælp med at holde den god tone

Typisk vil det være følsomt for brugeren at være part i en sag. Vedkommende er måske usikker på, hvad udfaldet af sagen bliver, og hvordan han eller hun skal agere i forhold til eksempelvis kommunen. I nogle situationer kan kommunikationen mellem brugeren og kommunen også være decideret konfliktfyldt.

Derfor kan det være vigtigt, at man som den, der vil hjælpe brugeren, støtter op om at holde den gode tone, selvom brugeren måske er frustreret over kommunikationen, sagsforløbet eller den afgørelse, der er truffet. På den måde kan man være med til at forebygge unødvendige gnidninger eller konflikter, hvilket vil være i brugerens interesse.

Det er samtidig vigtigt, at man er med til at give brugeren et realistisk billede af, hvad vedkommende kan og ikke kan forvente i en sag. Det kan f.eks. være ved at afklare, hvad brugeren kan klage over, hvis vedkommende er utilfreds med sagens afgørelse.

Det kan være en god idé forud for mødet med myndigheden at bede om en dagsorden, så man sammen med brugeren kan forberede mødet. Husk at bede om den i god tid før mødet.

2. Gør opmærksom på retten til en bisidder

Brugere har som hovedregel ret til at have en bisidder med til møder med kommunen. En bisidder kan være et ekstra sæt øjne og øre i en situation, hvor brugeren måske er usikker eller har svært ved at huske alle informationer fra mødet.

Måske har jeres organisation selv en bisidderordning, ellers kan I måske henvise til en anden relevant organisation, som har. I kan også foreslå brugeren, at vedkommende kan tage en pårørende eller en fra deres øvrige netværk med til næste møde i kommunen. Alternativt har flere kommuner borgerrådgivere tilknyttet, som kan agere bisidder. Hjælp brugeren med at undersøge, om der er en borgerrådgiver tilknyttet den pågældende kommune.

3. Fortæl om muligheden for at søge aktindsigt

Brugeren kan altid bede om aktindsigt, herunder indsigt i eventuelle mødereferater fra møder, der er afholdt i forbindelse med vedkommendes sag. Man kan bede om aktindsigt skriftligt, men det er også tilstrækkeligt at ringe til sagsbehandleren i kommunen og mundtligt bede om aktindsigt.

Det kan være en god ide at bede om aktindsigt i et mødereferat, så man ikke er i tvivl om indholdet af det møde, der har været afholdt og de aftaler, der eventuelt er indgået.

4. Forklar betydningen af partshøring

Partshøringsfasen er vigtig for brugeren. Det er her, vedkommende får alle de oplysninger til gennemsyn, som kommunen lægger til grund for afgørelsen. Det er også her, at brugeren kan gøre opmærksom på, hvis kommunen mangler relevante oplysninger. Ikke alle brugere ved, at der er en partshøringsfase, hvor de har mulighed for at forholde sig til de oplysninger, som lægges til grund for en afgørelse. Som rådgivning eller støttetilbud kan man hjælpe brugeren til at få afklaret med sagsbehandleren, hvornår partshøringen sker, og hvad vedkommende skal gøre, hvis han eller hun er uenig i de oplysninger, som kommunen har inkluderet i sagen.

5. Vær opmærksom på, hvornår afgørelsen træffes, om den er skriftlig og den fire ugers ankefrist

I praksis modtager brugeren ikke altid afgørelsen skriftligt. Der er eksempler på, at kommunerne i dialogen med brugeren træffer afgørelser, som videregives mundtligt. Det kan være i situationer, hvor det vurderes, at borgeren har fået fuldt medhold i sin ansøgning om hjælp. Vær opmærksom på, at man som bruger altid kan bede om en skriftlig afgørelse med ankevejledning.

Det er også altid muligt at spørge om kommunens forventede sagsbehandlingstid.

Når der træffes en afgørelse hos f.eks. kommunen, så har brugeren også mulighed for at klage over afgørelsen (se mere under råd nr. 7). Vær i den forbindelse opmærksom på, at det skal ske inden for fire uger fra afgørelsen.

6. Støt brugeren i at få afgørelsen uddybet

Hvis brugeren har spørgsmål til afgørelsen, så er det altid muligt for brugeren at kontakte sagsbehandleren og bede om en uddybning. En undersøgelse gennemført af Ankestyrelsen viser, at kommunerne selv gerne vil følge en skriftlig afgørelse op med en mundtlig dialog med brugeren, men at det i en hverdag med begrænsede ressourcer ikke altid er muligt. Brugeren kan dog selv henvende sig og stille uddybende spørgsmål. Som rådgivnings- eller støttetilbud kan I støtte brugeren i at få ringet og eventuelt hjælpe med at formulere relevante spørgsmål til kommunen.

7. Husk, at brugeren har ret til at klage over en afgørelse

Nogle brugere ser det ikke som en mulighed at klage over en afgørelse. De ønsker måske ikke at være til besvær eller ved ikke, hvordan de skal gøre. Det er dog vigtigt at sige, at brugeren altid har ret til at klage over myndighedens afgørelse.

Kommunen sender sammen med afgørelsen en vejledning til brugeren om, hvordan vedkommende kan klage. Er det ikke sket, kan man guide brugeren til, hvordan vedkommende kan klage. En klage kan gives skriftligt, men det er også helt tilstrækkeligt, hvis brugeren mundtligt siger til kommunen, at vedkommende vil klage over afgørelsen.

Se mere om klagemulighederne nedenfor.

HVAD KAN MAN KLAGE OVER - OG TIL HVEM?

Brugere kan klage, hvis de er uenige i afgørelser truffet af:

- Kommuner
- Arbejdsmarkedets Erhvervssikring
- Udbetaling Danmark
- Kommunernes børne- og ungeudvalg
- Arbejdstilsynet
- Adoptionsråd
- Socialtilsynet
- Jobcentre
- Uddannelsesinstitutioner
- A-kasser

I første omgang skal myndigheden, som brugeren har klaget over – det vil sige kommunen, jobcentret, Udbetaling Danmark mv. – selv genvurdere sagen. Man kan også støtte brugeren i at sende supplerende oplysninger ind, hvis brugeren mener, at noget mangler eller kan have betydning for sagen. Hvis myndigheden fastholder, at de har truffet den rette afgørelse, så kan brugeren klage til Ankestyrelsen. Det betyder, at vedkommende sender sin klage til kommunen, jobcentret, Udbetaling Danmark mv., som videresender til Ankestyrelsen.

Det er vigtigt at vide, at Ankestyrelsen ikke vurderer den personlige kontakt mellem bruger og første instans, f.eks. hvis brugeren ikke føler sig respekteret, eller hvis sagsbehandleren har været uvenlig. De forholder sig kun til det skriftlige og juridiske grundlag.

EN KLAGESAGS VEJ GENNEM ANKESTYRELSEN

Nedenfor er de trin, der indgår i behandlingen af en sag, der påklages til Ankestyrelsen.

Modtagelse af klagen

Brugeren modtager et brev fra Ankestyrelsen med journalnummeret, som skal bruges ved kontakt. Brugeren behøver ikke følge op – medmindre der er nye oplysninger i sagen.

Sagsbehandling

Når Ankestyrelsen behandler en sag, vurderer de, om de – eller f.eks. kommunen, Udbetaling Danmark eller Arbejdsmarkedets Erhvervssikring – har alle relevante oplysninger.

Ankestyrelsen indhenter også relevante dokumenter fra myndigheden, hvis noget mangler. Det kunne f.eks. være supplerende oplysninger om borgerens helbred i form af en lægeerklæring. Brugeren orienteres om nye vigtige oplysninger og får mulighed for at kommentere på dem – det vil sige blive partshørt.

Som rådgivnings- eller støttetilbud kan man også støtte brugeren i at sende supplerende oplysninger ind, hvis brugeren mener, at noget mangler eller kan have betydning for sagen. Ankestyrelsen vurderer altid, om oplysningerne har indflydelse på afgørelsen, og de skriver altid tilbage og forklarer, hvordan de har brugt oplysningerne – eller hvorfor de ikke har brugt dem.

Brugeren kan også sende oplysninger, selvom styrelsen allerede har afgjort sagen, hvis vedkommende mener, at de har overset noget.

Afgørelse

Ankestyrelsen kan:

- Stadfæste afgørelsen (dvs. erklære sig enig med afgørelsen fra f.eks. kommunen)
- Ændre afgørelsen (enten helt eller delvist)
- Hjemvise (dvs. sende sagen tilbage til myndigheden, f.eks. hvis denne mangler at indhente relevante oplysninger om brugerens situation)

Brugeren får tilsendt afgørelsen, når sagen er afsluttet.

Der kan ikke klages over Ankestyrelsens afgørelse, da Ankestyrelsen er øverste administrative klagemyndighed. Er brugeren uenig i Ankestyrelsens afgørelse, kan vedkommende eventuelt få sin sag behandlet ved domstolene.

YDERLIGERE VEJLEDNING ELLER MATERIALE

Yderligere hjælp eller materiale, som kan gives videre til brugeren, kan evt. findes på Ankestyrelsens hjemmeside: www.ast.dk.

Støtte til brugere med en sag hos
myndighederne

© RådgivningsDanmark september 2025

RådgivningsDanmark er brancheforening for organisationer, der yder gratis, social rådgivning til mennesker i svære livssituationer. Foreningen arbejder for at løfte og sikre kvaliteten i den sociale rådgivningsbranche.

Læs mere

På www.raadgivningsdanmark.dk

Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [X](#)
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Martinsvej 7, 2. sal
1926 Frederiksberg C
Email: info@raadgivnings.dk
Telefon: 61 31 70 28