



Rådgivningsydelser efter serviceloven

Hvad er kommunens forpligtelse?

Efter serviceloven har kommunerne en forpligtelse til at yde rådgivning til borgere i en række situationer. Vi oplever i DUKH, at borgere jævnligt giver udtryk for, at nogle kommuner er tilbageholdende med at yde rådgivning.

Enkelte borgere fortæller, at kommunerne i stedet for har henvist til DUKH. Det er en forudsætning for rådgivning i DUKH, at borgerne har søgt rådgivning i kommunerne først.

Dette praksisnyt fokuserer på servicelovens regler om rådgivning.

Lovgivningen

I serviceloven er der en række bestemmelser, der fastslår kommunernes rådgivningsforpligtelser i forhold til borgerne. Allerede i serviceloven § 1 er det anført, at formålet med loven bl.a. er at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer.

Generelt: Efter serviceloven § 10 gælder det, at

- kommunen skal sørge for, at enhver har mulighed for at få gratis rådgivning,
- rådgivningen kan gives særskilt eller i forbindelse med anden hjælp efter serviceloven eller anden lovgivning,
- rådgivningen skal kunne gives som et anonymt og åbent tilbud,
- kommunen i forbindelse med rådgivningen skal være opmærksom på, om den enkelte har behov for anden form for hjælp efter serviceloven eller anden lovgivning.

Børnefamilier: I serviceloven § 11, stk. 2 er det anført, at

- kommunen som led i det tidlige forebyggende arbejde skal sørge for, at forældre med børn og unge eller andre, der faktisk sørger for et barn eller en ung, kan få en gratis familieorienteret rådgivning til løsning af vanskeligheder i familien,
- kommunen er forpligtet til ved opsøgende arbejde at tilbyde denne rådgivning til enhver, som på grund af særlige forhold må antages at have behov for det,
- tilbuddet om rådgivning skal også omfatte vordende forældre,
- såvel forældre som børn og unge, der alene søger rådgivning, skal kunne modtage denne anonymt og som et åbent tilbud.

Voksne med nedsat funktionsevne: Efter serviceloven § 12 gælder det, at

- kommunen skal sørge for tilbud om gratis rådgivning til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer,
- tilbuddet om rådgivning skal også omfatte opsøgende arbejde.

Rådgivning er en ydelse

Som nævnt tidligere under omtale af serviceloven § 10 kan rådgivning gives særskilt eller i forbindelse med anden hjælp efter serviceloven eller anden lovgivning. Rådgivning i sig selv er en social ydelse, og afslag på rådgivning og vejledning kan indbringes for Ankestyrelsen (se evt. pkt. 234 i retssikkerhedsvejledningen).

En borger vil kunne klage over kommunens evt. afvisning af at yde rådgivning til borgeren. Klagen skal indsendes til kommunen, der skal genvurdere afgørelsen, før den evt. går videre til Ankestyrelsen.

Rådgivningen

Det fremgår af pkt. 128 i Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven, at rådgivningen bl.a. kan bestå i

- en enkeltstående oplysning,
- i samtaler med personen,
- i hjælp til løsning af praktiske problemer,
- formidling af kontakt til andre myndigheder m.m.

Der kan således være tale om en enkeltstående rådgivning eller tale om et rådgivningsforløb afhængig af behovet.

Anden relevant rådgivning efter serviceloven

Der findes flere forskellige og mere specifikke tilbud om rådgivning efter serviceloven bl.a. til familier med børn med nedsat funktionsevne. Nedenstående er eksempler på to tilbud:

Børn og unge med adfærdsvanskeligheder eller nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne: Efter serviceloven § 11, stk. 7 gælder det, at

- kommunalbestyrelsen skal tilbyde gratis rådgivning, undersøgelse og behandling af børn og unge med adfærdsvanskeligheder eller nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne samt deres familier.

Der er klageadgang ved afslag på rådgivning efter serviceloven § 11, stk. 7.

Børn med nyopdaget nedsat funktionsevne: Efter serviceloven § 11, stk. 8 gælder det, at

- kommunen skal etablere en særlig familievejlederordning for familier med børn under 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne,
- vejledningen skal tilbydes, inden for 3 måneder efter at kommunalbestyrelsen har fået kendskab til, at funktionsnedsættelsen er konstateret.

Det fremgår af bekendtgørelse om familievejlederordningen efter lov om social service §11, at familievejledningen skal indeholde en introducerende og helhedsorienteret information og vejledning om familiens rettigheder og hjælpemuligheder på tværs af sektorerne.

Helhedsvurdering efter retssikkerhedsloven § 5

En kommune skal efter retssikkerhedsloven § 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. Herom er det anført i retssikkerhedsvejledningen:

”67. At kommunen skal behandle ansøgninger om hjælp bredt betyder, at borgeren også - hvis det er nødvendigt - skal have tilbudt rådgivning og vejledning.”

Læs evt. mere om helhedsvurdering efter retssikkerhedsloven § 5 i Praksisnyt nr. 55.

Vejledning efter forvaltningsloven § 7

Begreberne rådgivning og vejledning anvendes ofte i flæng. I Praksisnyt 21/2012 er der nærmere gjort rede for kommunernes vejledningsforpligtigelse, herunder set på, hvornår en kommune har pligt til at yde vejledning, og hvad der sker, hvis kommunen ikke yder vejledning, eller hvis den er mangelfuld.

VISO

Efter serviceloven § 13 bistår Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation i Socialstyrelsen.

- kommuner og borgere med gratis vejledende specialrådgivning i de mest specialiserede og komplicerede enkeltsager, og
- med gratis specialrådgivning til kommuner, regioner, skoler og institutioner m.v. samt borgere om specialundervisning og specialpædagogisk bistand.

Endvidere yder VISO gratis vejledende udredning til kommuner og borgere i de få mest sjældent forekommende specielle og komplicerede enkeltsager, hvor den fornødne ekspertise ikke kan forventes at være til stede i den enkelte kommune eller i regionens tilbud. Det er kommunen, der træffer afgørelse om henvisning af borgeren for udredning.

Et afslag på en borgers anmodning om at få foretaget en udredning i VISO vil kunne indbringes for Ankestyrelsen.

Det er VISO, som træffer afgørelse om de nævnte ydelser. Afgørelser herom kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

DUKH – Den Uvildige Konsulentordning på Handicapområdet

DUKH er en konsulentordning, der yder gratis og uvildig rådgivning og vejledning i sager om hjælp til personer med nedsat fysisk eller psykisk funktionsniveau. DUKH er oprettet med hjemmel i serviceloven § 15. DUKH kan benyttes af borgere med handicap, deres pårørende og eventuelle kontaktpersoner.

Udbetaling Danmark

Udbetaling Danmark har efter Lov om udbetaling Danmark fået tillagt en række opgaver. Det er således Udbetaling Danmark (UD), der tilkender og udbetaler folkepension, ældrecheck, varmetillæg og boligstøtte.

Bemærk: UD er ikke omfattet af retssikkerhedsloven § 5. UD skal henvise borgere, som skønnes at have behov for helhedsorienteret vejledning, til kommunen. Endvidere skal UD henvise borgere, som skønnes at have behov for personlig bistand til kommunen. UD skal efter en konkret vurdering formidle den indledende kontakt til kommunen, hvis UD skønner, at borgere har brug for bistand.

Kommunens opgaver: Efter UD-loven § 3 skal kommunen yde generel vejledning om alle de muligheder, der findes for at modtage kontante ydelser og økonomiske tilskud på UD's sagsområde. Kommunen skal som hovedregel henvise borgere, der har behov for yderligere, detaljeret vejledning om kontante ydelser og økonomiske tilskud på Udbetaling Danmarks sagsområde, til Udbetaling Danmark.

Personlig bistand: Efter UD-loven § 3, stk. 3 skal kommunen i fornødent omfang yde bistand til borgere, som vurderes at have særlige behov, og som ønsker at søge om, eller som modtager kontante ydelser og økonomiske tilskud på Udbetaling Danmarks sagsområde, ved at

- hjælpe med at udfylde og indgive ansøgninger til Udbetaling Danmark,
- sørge for, at borgeren kan medvirke ved behandlingen af sin sag hos Udbetaling Danmark, og
- varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne.

Afrunding

Kommunerne har en omfattende forpligtelse til at yde borgerne rådgivning, når borgerne anmoder herom. Desværre oplever nogle borgere, at det kan være svært at få denne ydelse i landets kommuner. Lovgivningen er klar - borgerne har ret til at få rådgivning omkring sociale problemer m.v.

Hvis du er interesseret i at læse mere omkring lovgrundlaget og Ankestyrelsens principafgørelser, kan du læse mere på [Retsinformation.dk](https://retsinformation.dk)

I dette Praksisnyt er henvist til:

[Bekendtgørelse af lov om social service \(serviceloven\) nr. 798 af 07/08/2019](#)

[Vejledning om servicelovens formål og generelle bestemmelser i loven \(Vejledning nr. 1 til serviceloven\)](#)

[Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område \(Retssikkerhedsloven\) nr. 826 af 16. august 2019](#)

[Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område \(retssikkerhedsvejledningen\) nr. 9330 af 21/03/2019](#)

[Bkg. om familievejlederordningen efter lov om social service § 11](#)

[Bekendtgørelse af lov om Udbetaling Danmark nr. 49 af 16. januar 2019](#)

Praksisnyt 21

Praksisnyt 55

Andre henvisninger

[VISO](#)

[Udbetaling Danmark](#)

[Ombudsmandsudtalelse FOU nr. 2015.17](#)