

## Ansøgning om ydelser efter serviceloven m.v.

af konsulent Erik Jappe

I DUKH hører vi ofte fra borgere, at de mener, at de har søgt om en ydelse efter f.eks. serviceloven, men hvor kommunen ikke er af samme opfattelse. Måske har sagsbehandleren blot opfattet borgerens forespørgsel som en generel forespørgsel om vejledning om hjælpemuligheder, men ikke som en konkret ansøgning. Måske har borgeren oplevet, at sagsbehandleren har talt borgeren væk fra at søge om en ydelse, fordi sagsbehandleren umiddelbart vurderer, at borgeren ikke er inden for målgruppen til den pågældende ydelse. Nogle af de udsagn, som borgere, der kontakter DUKH, efter eget udsagn har mødt, har været:

*"Det kan du godt glemme alt omkring - det yder vi ikke hjælp til her i kommunen".*

*"Du kan da godt søge om hjælpen, men du skal ikke regne med at få den."*

*"Vi har en praksis her i kommunen, der siger, at her yder vi kun hjælp til de absolut mest nødvendige merudgifter, så du skal vide, at det er næsten umuligt her i kommunen at få hjælp til merudgifter."*

I nogle tilfælde er en borger af den opfattelse, at der er indgivet en ansøgning til kommunen. Borgeren rykker gentagne gange sagsbehandleren for svar og kontakter f.eks. DUKH for at høre, om vi kan hjælpe med at få et svar fra sagsbehandleren. Ikke så sjældent viser det sig så, at sagsbehandleren ikke har opfattet borgerens henvendelse som en ansøgning.

Dette nummer af praksisnyt omhandler ansøgningssituationen, herunder om hvordan ansøgningen kan indgives og om evt. krav til en ansøgning.

### Krav til ansøgning

Der er generelt ingen formelle krav til, hvordan en ansøgning skal udformes, men der kan inden for udvalgte områder være specifikke krav om, at ansøgningen f.eks. skal indgives digitalt (se senere). En ansøgning kan inden for de fleste områder indgives mundtligt til sagsbehandleren eller via fremsendelse af e-mail eller brev. På Ankestyrelsens [hjemmeside](#) er det generelt anført:

*"Kommunen har pligt til at vejlede dig om, hvilken hjælp og støtte du kan søge om. Du kan søge mundtligt, pr. brev eller e-mail."*

Hvis en borger f.eks. søger om socialpædagogisk bistand efter servicelovens § 85 - mundtligt eller skriftligt - er det som udgangspunkt tilstrækkeligt at anføre, at der søges om hjælp til dækning af den pågældendes behov. Borgeren kan anføre en kort eller længere begrundelse for ansøgningen,

men da mange borgere er usikre på, hvilke betingelser der skal være opfyldt for at få ydelsen bevilget, er de ofte tilbageholdende med at afgive mange oplysninger i første omgang.

Det er op til kommunen at sikre, at oplysningsgrundlaget for at træffe en afgørelse er i orden. Det følger af [retssikkerhedslovens](#) § 10:

*"§ 10. Myndigheden har ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse."*

### Hjælp til udfyldelse af skemaer m.v.

I en række tilfælde vil borgeren i forbindelse med ansøgningen blive anmodet at udfylde skemaer eller blanketter m.v., der som oftest kan hentes på kommunens hjemmeside. Er borgeren usikker på, hvordan skemaerne skal udfyldes, skal kommunen yde borgeren hjælp hertil jf. [forvaltningslovens](#) § 7. I [vejledningen til forvaltningsloven](#) er det således anført i pkt. 30:

*"En myndighed bør også i fornødent omfang bistå en borger, der retter henvendelse til myndigheden, med at udfylde eventuelle ansøgningsskemaer, anmeldelser eller lignende, der vedrører myndighedens eget område."*

### Indgivelse af ansøgningen

I en række tilfælde vil en borger, der søger om en ydelse efter f.eks. serviceloven være klar over, hvilken afdeling i kommunen ansøgningen skal stiles til. Det er dog langt fra tilfældet i alle situationer. I [vejledningen til forvaltningsloven](#) er det anført:

*"§1. Har en borger rettet personlig eller telefonisk henvendelse til en forkert myndighed, bør den pågældende orienteres om, til hvilken myndighed henvendelsen skal rettes. I bestemmelsen i § 7, stk. 2, er det præciseret, at henvendelsen, hvis den fremkommer skriftligt til en forkert myndighed, af denne så vidt muligt skal videresendes til den rette myndighed. ..."*

### Lette og smidige procedurer

Det skal være så let og enkelt som muligt at ansøge om en ydelse. Det er understreget i [vejledningen til forvaltningsloven](#), hvoraf det i pkt. 200 bl.a. fremgår, at

- i kravet om en så enkel sagsbehandling som muligt ligger bl.a., at sagsbehandlingen ikke bør tynges ved unødige formalisme, herunder f.eks. unødvendige krav om skriftlighed, hvor f.eks. en telefonisk henvendelse kan anvendes i stedet med samme sikkerhed,

- det ikke kan pålægges ansøger at udfylde særlige ansøgningskemaer og andet blanketmateriale som forudsætning for, at sagen tages under behandling, medmindre der er hjemmel til at stille et sådant formkrav,
- der på sagsområder, hvor myndigheden har brug for en række faktiske oplysninger for at kunne afgøre en sag, kan det være en hjælp for såvel borgerne som myndigheden, at der udarbejdes spørgeskemaer, blanketter og lignende, som en sags parter opfordres til at udfylde.

### Kvitteringsbrev

Når en borger har ansøgt om en ydelse - mundtligt eller skriftligt - er det god forvaltningsskik, at kommunen sender et kvitteringsbrev til borgeren med meddelelse om, at ansøgningen er modtaget. Kvitteringsbrevet bør også indeholde oplysninger om, hvornår ansøgningen kan forventes behandlet, og hvornår borgeren kan forvente svar (se evt. også [Praksisnyt nr. 23 fra DUKH om hurtighedsprincippet](#)). I den tidligere [retssikkerhedsvejledning](#) fra 2006 var det anført:

*”571. Det følger ... af god forvaltningsskik, at myndigheden svarer på henvendelser hurtigt, fx i form af bekræftelse af, at en ansøgning er modtaget.”*

### Vejledning eller ansøgning

Kommunen har en generel forpligtelse til at vejlede en borger om, hvilken hjælp der kan ansøges om, hvis borgeren spørger om hjælpemuligheder i en given situation. Det kan som anført tidligere nogle gange af en borger blive opfattet, som om pågældende har ansøgt om hjælp, mens sagsbehandleren blot har opfattet det som en generel vejledning til borgeren.

I en sådan vejledningssituation bør sagsbehandleren for en ordens skyld altid afslutte samtalen med at spørge borgeren, om pågældende ønsker at indgive ansøgning om en given ydelse, ligesom borgeren bør sikre sig, at sagsbehandleren har forstået, at borgeren ønsker at indgive ansøgning om hjælp. På Ankestyrelsens [hjemmeside](#) er det anført:

*”Du skal være sikker på, at kommunen ved, du har søgt om hjælp og ikke kun bedt om vejledning. Er du i tvivl, kan du spørge personalet i kommunen eller bede om en kvittering på, at du har søgt om hjælp.”*

### Digital ansøgning

En [lovændring](#) om overgang til obligatorisk digital selvbetjening for borgere ændrede ansøgningsadgangen m.v. inden for en række udvalgte områder bl.a. hjælpemiddelområdet.

Inden for servicelovens område er det indtil videre kun ansøgninger om støtte til hjælpemidler efter § 112, der som udgangspunkt skal ansøges om digitalt. Det fremgår af [servicelovens](#) § 112 a, der trådte i kraft pr. 1.12.2013, at

- ansøgning om støtte til hjælpemidler, jf. § 112, skal indgives ved anvendelse af den digitale løsning, som kommunen stiller til rådighed,
- ansøgninger, der ikke indgives ved digital selvbetjening, afvises som udgangspunkt af kommunen,
- hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke må forventes at kunne anvende digital selvbetjening, skal kommunen tilbyde, at ansøgningen kan indgives på anden måde end ved digital selvbetjening (i givet fald bestemmer kommunen, hvordan en ansøgning så skal indgives, herunder om den skal indgives mundtligt eller skriftligt),
- kommunen kan helt ekstraordinært ud over de oven for nævnte tilfælde undlade at afvise en ansøgning, der ikke er indgivet ved digital selvbetjening, hvis der ud fra en samlet økonomisk vurdering er klare fordele for kommunen ved at modtage ansøgningen på anden måde end digitalt.

### DUKH's rådgivning

I DUKH anbefaler vi som udgangspunkt borgere at lave en skriftlig ansøgning til kommunen - uanset at en mundtlig ansøgning er tilstrækkelig. Vi anbefaler også borgerne at anføre, at der er tale om en ansøgning om hjælp, så enhver tvivl herom er fjernet.

Baggrunden for dette er, at vi i DUKH flere gange har oplevet, at der fra kommunens side er blevet stillet spørgsmålstegn ved, om en borger har søgt om hjælp.

Ved mundtlige ansøgninger har vi oplevet, at det ikke er blevet noteret i journalen, at en borger konkret har indgivet ansøgning om hjælp. I nogle tilfælde har vi set, at en borger har gået i en periode og ventet på at få en afgørelse i en situation, hvor kommunen slet ikke har betragtet borgers henvendelse som en ansøgning.

### Afrunding

En ansøgning kan normalt indgives til kommunen mundtligt eller skriftligt. Det er altid en god ide at indgive en ansøgning skriftligt.

Der er normalt ingen formkrav til en ansøgning, men der kan dog i nogle sagstyper være krav om, at ansøgningen skal indgives digitalt.

Kommunen bør fremsende kvitteringsbrev til ansøgeren om, at ansøgningen er modtaget. Kvitteringsbrevet bør også indeholde oplysninger om, hvornår ansøgningen kan forventes behandlet, og hvornår borgeren kan forvente svar.

Kommunen skal tilbyde at hjælpe en borger, der har svært ved at udfylde ansøgningskemaer m.v., med at gøre dette.