



## Udsatte borgere skal vejledes særlig grundigt

---

21. marts 2016

En myndighed skal tilpasse sin vejledning til den enkelte borger og dennes behov. Især i forhold til udsatte borgere, der kan have svært ved at overskue situationen, er det f.eks. vigtigt, at myndighederne grundigt forklarer, hvad konsekvenserne af bestemte dispositioner fra borgerens side kan blive. Det siger ombudsmanden i en ny udtalelse, hvor en ca. 30-årig kvinde med psykiske lidelser trak sin ansøgning om førtidspension tilbage.

Kvinden trak ansøgningen tilbage på et møde i kommunen, hvor hun græd og havde det meget dårligt. At hun trak den tilbage betød, at hun mistede muligheden for at få bedømt sagen efter de hidtidige pensionsregler, hvor det var nemmere for personer under 40 år at få førtidspension. Det var vanskeligt at forstå, hvilken interesse kvinden skulle have i dette.

Bagefter afviste kvinden, at kommunen havde fortalt, hvad det ville betyde for hende at trække ansøgningen tilbage. Hun forklarede, at hun netop havde søgt om førtidspension i god tid, før nye og strammere regler trådte i kraft på pensionsområdet.

"En myndighed skal være ekstra opmærksom på, om en vejledning er forstået, når der som i dette tilfælde er tale om en udsat borger med psykiske lidelser, der mister en rettighed, og som kan have svært ved at overskue situationen. Her må myndigheden så at sige tage borgeren ved hånden", siger ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.

Ombudsmanden har nu bedt Ankestyrelsen om at se på, om myndighederne som følge af den utilstrækkelige vejledning skal se bort fra, at kvinden trak sin ansøgning tilbage.

Læs ombudsmandens udtalelse her.

For yderligere oplysninger:

Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen, tlf. 20 33 97 52

Områdechef Kirsten Talevski, tlf. 33 13 25 12

### FAKTA

#### KRAV TIL VEJLEDNING

Pligten til at vejlede fremgår af § 7 i forvaltningsloven, af § 5 i retssikkerhedsloven (på det sociale område), af almindelige retsgrundsætninger og af god forvaltningsskik.

Kravene til vejledningens form og indhold afhænger af den konkrete situation.

Vejledningen skal imødekomme borgerens informationsbehov. Hovedsynspunktet er, at vejledningen skal have et sådant indhold, at det undgås, at borgeren på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for et retstab.

Der stilles skærpede krav til vejledningen, hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan have særligt indgribende konsekvenser for borgeren. Borgerens personlige forudsætninger, f.eks. vedkommendes alder, kan også stille særlige krav til vejledningen.