

Retningslinjer for behandling af klager i Sociale Tilbud

Retningslinjer for behandling af klager i Sociale Tilbud over tilbud efter Servicelovens §§103-104 og 107-108 samt mennesker, der bor i lejede boliger (fx oprettet efter almenboliglovens §105), og som modtager døgnstøttet §85 ydelser.

1. Hvad kan der klages over

Vejledningen vedrører håndtering af klager over *forholdene* i CFD's tilbud efter Servicelovens §§ 103-104 og 107-108 samt borgere, der bor i lejede boliger (fx oprettet efter Almenboliglovens §105 stk. 2) og som modtager døgnstøttet §85 ydelser.

De mennesker, der bor i CFD's tilbud, vil naturligvis have et ønske om at bestemme eller få indflydelse på, hvem, hvordan og hvilke opgaver der udføres med udgangspunkt i de ydelser, der er blevet bevilget inden for ovenstående bestemmelser i serviceloven.

Det kan fx være, hvem der skal være kontaktpædagoger, hvordan omsorgen udøves, hvilke ture, der skal arrangeres eller hvilken mad, der bliver serveret.

Det er imidlertid CFD, der bestemmer, hvordan det konkrete faglige socialpædagogiske eller social- og sundhedsmæssige arbejde udføres i praksis. Det er den såkaldte *faktiske forvaltningsvirksomhed*. Sådanne beslutninger er ikke afgørelser, og derfor er der som udgangspunkt ikke klageadgang til Ankestyrelsen.

Klager over den faktiske forvaltningsvirksomhed bliver behandlet internt i CFD efter nedenstående retningslinjer.

Klager fra de mennesker der benytter sig af CFD's Sociale Tilbud er en vigtig kilde til information om hverdagen og om forholdene i de sociale tilbud. Det er derfor vigtigt at sikre en god behandling af klagere.

Alle klager skal tages alvorligt og følges op. Alle klager, både mundtlige og skriftlige, registreres og besvares skriftligt.

2. Hvem kan klage

Som udgangspunkt er det alene den person, som bliver direkte berørt af den konkrete indsats, der bliver ydet i Sociale Tilbud, der kan klage. En person kan dog være repræsenteret af andre, det kan være en værge, en partsrepræsentant eller en anden, der har fået fuldmagt hertil.

Hvis den pågældende selv er ude af stand til at klage, vil pårørende og andre partsrepræsentanter derfor i nogle tilfælde være berettigede til at klage. Det gælder i henhold til [Servicelovens § 133, stk. 3](#).

3. Hvordan kan man klage

Der gælder ingen formkrav. Klagen kan indgives mundtligt eller skriftligt, telefonisk eller elektronisk til den lokale virksomhedsleder eller chefen for Sociale Tilbud.

Indgives klagen mundtligt, er der pligt til at notere klagen og sikre sig samtykke til at notere klagers navn og kontaktoplysninger.

Er man i tvivl om, hvad der klages over, må man søge klagen nærmere uddybet. Gives der udtryk for utilfredshed, må det således nærmere afklares, om der er tale om en klage. Og hermed også om der er en pligt til at notere.

4. Hvem skal behandle klagen

Klager over den faktiske forvaltningsvirksomhed skal behandles af virksomhedslederen af tilbuddet. Virksomhedslederen underretter chefen for Sociale Tilbud, der vurderer klagens videre behandling sammen med virksomhedslederen.

Chefen for Sociale Tilbud skal registrere klagen, og i samråd med direktøren for Fonden CFD beslutte, om klagen er af en sådan karakter, at CFD's bestyrelsesformand og eventuelt bestyrelsen skal underrettes. Dette vil særligt være aktuelt, hvis der er tale om gentagne klager over det samme forhold, hvis der klages over brud på kontinuiteten i det pædagogiske tilbud, eller hvis klagen vedrører øvrige forhold af væsentlig personlig betydning for modtageren af CFD's ydelser.

Virksomhedslederen af det berørte tilbud registrerer også eventuelle klager.

Det er chefen for Sociale Tilbud og virksomhedslederen af tilbuddet, der behandler og besvarer klagen. Chefen for Sociale Tilbud sørger for at registrere klagen. Virksomhedslederen sørger for, at klagen og svaret på dette scannes og arkiveres i den elektroniske borgerjournal.

5. Klagesagens gang

Klager skal i udgangspunktet behandles og besvares skriftligt. Alle klager og udtryk for utilfredshed skal behandles med åbenhed og respekt. Findes en klage åbenbart grundløs, skal dette meddeles klager skriftligt.

Når klagen besvares, bør der indgå en kort redegørelse for indholdet af klagen, de oplysninger, der i den anledning er indhentet og en begrundelse for svaret.

6. Tidsfrister for svar

Når en klage bliver modtaget, skal der sendes et modtagelsesbrev/ mail til klager med oplysning om, hvornår det forventes, at klagen kan besvares. Trækker besvarelsen af sagen ud i mere end to uger fra modtagelsesdatoen, oplyses om dette.

Hvis CFD ikke er rette klageinstans (det vil typisk være, hvis klagen faktisk handler om den retlige forvaltningsvirksomhed, eller der er tale om en klage, der hører under socialtilsynets driftstilsyn) vil klagen blive sendt videre til rette klageinstans.

7. Tilsyn

Chefen for Sociale Tilbud samler alle klager og opgør en gang årligt omfanget af indkomne klager på Sociale Tilbud i en statistik, der ved forespørgsel fra socialtilsynet skal fremlægges. Virksomhedslederne på et socialt tilbud opgør også eventuelle klager og fremlægger disse ved forespørgsel fra socialtilsynet.

En klagesag vil i visse tilfælde kunne give anledning til, at der foretages et opfølgende tilsyn.

De første retningslinje er fra 10. september 2014