

Godkendt af HMU 29. nov. 2018

Retningslinjer for behandling af klager i Sociale Tilbud over tilbud efter Servicelovens §§103-104 og 107-108 samt borgere der bor i lejede boliger (f.eks. oprettet efter almenboliglovens § 185b) og som modtager døgnstøttet § 85 ydelser.

Vejledningen vedrører håndtering af klager over *forholdene* på CFD, Sociale Tilbud. Det vil sige den *faktiske forvaltningsvirksomhed*. Det kan være klager over personalet (er internt reguleret i særskilt vejledning), forplejningen, omsorgens udøvelse m.m.

Klager over omfanget af tildelte ydelser og klager over individuelle ydelser, den *retlige forvaltningsvirksomhed*, skal derimod rettes til borgerens handlekommunen.

1. Generelt

Klager over forhold på CFD, Sociale Tilbud kan være af yderst forskelligartet karakter. Det vil derfor bero på det nærmere indhold af klagen, om den skal behandles af chefen for CFD, chefen for Sociale Tilbud, opholdskommunen eller andre klageinstanser f.eks. Socialtilsynet

Enhver klage skal behandles og efter en konkret vurdering med udgangspunkt i, at der kan være et behov for til stadighed at justere og udvikle kvaliteten af tilbuddene. Dette gælder også anonyme klager, medmindre der er tale om åbenbar chikane.

Klager fra borgere er en vigtig kilde til information om hverdagen og om forholdene i Sociale Tilbud. Det er derfor vigtigt at sikre en god behandling af klagere. Alle klager 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 på 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 i nogle tilfælde være berettigede til at klage. Det gælder således i henhold til Servicelovens § 133, stk. 2, klager over magtanvendelse.

3. Hvordan kan man klage

Der gælder ingen formkrav. Klagen kan indgives mundtligt eller skriftligt, telefonisk eller elektronisk. Indgives klagen mundtligt, er der pligt til at notere klagen, og sikre sig samtykke til at notere klagers navn og kontaktoplysninger. Indgives klagen skriftligt, er der pligt til at notere klagen. 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 CFD's Sociale Tilbud, der vurderer klagens videre behandling sammen med virksomhedslederen. Chefen for CFD's Sociale Tilbud skal registrere klagen og afgør desuden, om klagen er af en sådan karakter, at CFD's bestyrelsesformand og eventuelt bestyrelsen skal underrettes. Virksomhedslederen af det berørte tilbud registrerer også eventuelle klager. Det er chefen for CFD's Sociale Tilbud og virksomhedslederen af tilbuddet, der behandler og besvarer klagen. Chefen for CFD's Sociale Tilbud sørger for at registrere klagen. Virksomhedslederen sørger for, at klagen og svaret på dette scannes og lægges ind i borgerens elektroniske journal.

5. Klagesagens gang

Er der tvivl om, hvorvidt borgerens opholdskommune skal inddrages (det kan være ved klager, der grænser til den retlige forvaltningsvirksomhed eller alvorlige klager over den faktiske forvaltningsvirksomhed), rettes henvendelse til den relevante medarbejder i opholdskommunen.

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 til klager med oplysning om, hvornår det forventes, at klagen kan besvares. Trækker besvarelsen af sagen ud i **mere end 2 uger** fra modtagelsesdatoen, oplyses om dette.

Såfremt 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 CFD's Sociale Tilbud eller dennes sekretær samler alle klager og opgør en gang årligt omfanget af indkomne klager på Sociale Tilbud til en statistik, der ved forespørgsel fra Socialtilsynet skal fremlægges.

Virksomhedslederne, på et socialt tilbud under CFD, 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.

Oktober 2018, Anne Vikkelsø