

Klagevejledning for Socialområdet i Region Sjælland

Klager, der udspringer af Socialrådets virksomhed, kan være af meget forskelligartet karakter. Klagens nærmere indhold og karakter vil være afgørende for, om klagen skal behandles af regionen, kommunen eller et formelt klageorgan. Regionen har som offentlig myndighed pligt til at give borgere klagevejledning.

De forskellige klageinstanser

Kommunen

Kommunerne varetager i dag alle myndighedsopgaver på det sociale område. Derfor er det alene kommunen, der kan træffe afgørelse vedrørende sociale ydelser til den enkelte borger. Det betyder samtidig, at alle klager, der relaterer sig til kommunens myndighedsudøvelse skal rettes til kommunen. Kommunen vil derfor i mange tilfælde være den rette modtager af en klage, som f.eks. beboere i regionale tilbud kunne finde det naturligt at rette til regionen.

Ankestyrelsen

Alle klager over kommunale afgørelser på det sociale og beskæftigelsesmæssige område skal indgives direkte til Ankestyrelsen.

Regionen

Regionens manglende myndighedsansvar på det sociale område indebærer, at regionen alene behandler helt driftsnære klager i relation til bistandsudøvelsen i de sociale tilbud.

Bistandsudøvelsen er den faktiske gennemførelse af opgaverne efter den sociale lovgivning. Herunder hører også den praktiske bistand, der ydes en borger i en institution eller et botilbud.

Endvidere kan klages over den regionale administration af de sociale tilbud, som regionen er driftsherre for. Det vil sige en klage over regionens eventuelle tilsidesættelse af regler for sagsbehandling.

Regionen kan ikke behandle klager over tilbuddenes generelle service-niveau.

Ikke mindst hos borgerne vil der kunne opleves tvivl og gråzoner med hensyn til rette klageinstans. Det er derfor væsentligt for regionens korrekte håndtering af en klagesag ikke bare at kende egen kompetence, men også at kunne anvise rette klageinstans uden for regionens rammer.

17. juni 2014

Brevid: 2321795

Socialafdelingen

Alléen 15

4180 Sorø

Tlf.: 70 15 50 00

Dir.tlf.: 57 87 57 00

socialomraadet@regionsjaelland.dk

www.regionsjaelland.dk

Behandlingen af klager i regionalt regi

Kompetencen til at afgøre klagesager på Socialområdet er delegeret til direktøren for området.

Klager over direktørens afgørelse om bistandsudøvelse på et socialt tilbud afgøres af Forretningsudvalget.

Forretningsudvalget og relevante fora orienteres en gang årligt om behandlede klagesager.

Hvem kan klage

Brugeren af eller beboeren på regionens institutioner samt nærtstående pårørende til den pågældende borger. En værge kan også klage på den umyndiges vegne.

Hvordan kan man klage

Der er ingen formkrav. Klager kan fremsættes skriftligt eller mundtligt. Hvis en klage indgives mundtligt, skal den skrives ned af den, der modtager klagen. Socialafdelingens konsulenter skal sikre, at alle klager modtages og skal om nødvendigt hjælpe med at formulere klagen.

Hvor skal klagen sendes hen

Brev: Socialafdelingen Region Sjælland
Alleen 15
4180 Sorø

Email: socialomraadet@regionsjaelland.dk
Tlf.: 5787 5705

Hvad sker der med klagen

Når klagen er modtaget i Socialafdelingen i Region Sjælland, vil klageren blive kontaktet af en medarbejder, der vil afklare om klagen eventuelt skal behandles af en lovpligtig klageinstans. Hvis klagen ikke angår den faktiske virksomhedsudøvelse, oversendes henvendelsen til anden relevant klageinstans.

Klagefrister

Der er ingen klagefrister for klager rettet til Region Sjælland.