

Klagevejledning over udførelsen af socialpædagogisk støtte i bo- og støtte-tilbud for voksne handicappede

**Myndighedsafdelingen
Omsorgs- og Sundhedsforvaltningen
Rådmandshaven 20
4700 Næstved.**

Tlf.: 5588 1300

For alle kommunale afgørelser er der i lovgivningen sikret borgeren klagemuligheder via forskellige klageinstanser. Når en afgørelse i forhold til socialpædagogisk støtte skal udføres, er der ikke på samme måde, lovgivningsmæssigt, beskrevet en klagemulighed.

Næstved kommune har derfor besluttet at sikre de voksne borgere i Næstved kommune, der modtager socialpædagogisk støtte, en klagemulighed over den måde støtten rent faktisk ydes. Denne klageadgang og klageprocedure beskrives efterfølgende.

Hvem kan klage?

Brugeren af bo- og støttetilbuddet eller en nærtstående pårørende/bekendt af pågældende bruger.

Hvordan kan man klage?

Klager over udførelsen af socialpædagogisk støtte fremsættes skriftligt eller mundtligt. Myndighedsafdelingen skal sikre at alle klager modtages og om nødvendigt hjælpe med at formulere klagen.

Hvor skal klagen sendes hen?

Brev:

Myndighedsafdelingen
Omsorgs- og Sundhedsforvaltningen
Rådmandshaven 20
4700 Næstved.

Tlf.: 5588 1300

Email: myndighedsafdelingen@naestved.dk

Hvad sker der med klagen?

Når klagen er modtaget i Myndighedsafdelingen, vil man blive kontaktet af en medarbejder, der vil afklare om klagen eventuelt skal behandles af en lovpligtig klageinstans. Viser det sig, at klagen ikke angår den faktiske forvaltningsvirksomhed, henvises der til anden relevant klageinstans eller Borgerrådgiveren.

Såfremt klagen ikke skal behandles andre steder, gennemføres der et uanmeldt tilsyn. Her fokuseres på en afklaring i forhold til de klagepunkter der foreligger.

På baggrund af tilsynsbesøget, udarbejdes en tilsynsrapport. Rapporten danner grundlag for Myndighedsafdelingens indstilling og anbefaling i forhold til klagen.

Tilsynsrapporten sendes til personen der klager, Bo- og Støttetilbuddet samt handicapchefen.

Vejledningen er også tilgængelig på www.naestved.dk