



Klagevejledning

Platangårdens Ungdomscenter

I denne vejledning kan du læse om din ret til og dine muligheder for at klage over forhold, som du er utilfreds med på Platangårdens Ungdomscenter.

Inden du klager

Selvom Platangårdens Ungdomscenter har som mål altid at yde dig det bedste tilbud, kan der være forhold eller opstå situationer, som du er utilfreds med og vil klage over.

Som udgangspunkt har Platangården ingen myndighed til at behandle klager. Det kan kun, afhængig af, hvad du vil klage over, din kommune, Region Sjælland, Socialtilsynet eller Ankestyrelsen.

Hvis din klage handler om forhold på Platangården vil vi dog opfordre dig til, at du i første omgang prøver, om vi kan løse problemet i fællesskab. Du kan enten henvende dig til din relationsmedarbejder, afdelingens teamkoordinator eller leder, eller centerchefen og prøve, om I kan finde en løsning på problemet. Er det ikke mulig at finde en løsning, som du er tilfreds med, kan du afgive en formel klage.

Hvem kan klage?

Hvis du er fyldt 12 år, så har du ret til at klage over beslutninger, der handler om dig. Det vil sige, at alle børn og unge på PUC har ret til at klage. Det har selvfølgelig ingen negative konsekvenser for dig eller det tilbud der gives dig, hvis du benytter dig af denne ret.

Det er ikke sikkert, at du får ret i din klage, men du har altid ret til at få at vide, hvorfor der er truffet de beslutninger, der er.

Du kan enten selv klage eller bede dine nærmeste pårørende eller en eventuel værge om at klage på dine vegne.

Hvordan skal du klage?

Der er ingen krav til, hvordan en klage skal se ud – uanset hvilken myndighed du klager hos. Du kan enten aflevere en skriftlig klage eller indgive den mundtligt. Hvis en klage indgives mundtligt, skal den skrives ned af den, som modtager klagen. Du kan også få hjælp til at formulere klagen. Når klagen er skrevet skal du læse den grundigt igennem eller få den læst op, og hvis du er enig, skal du skrive under. Til sidst skal du få en kopi af klagen. Der er (med en enkelt undtagelse)¹ ingen tidsfrister, som du skal overholde, hvis du vil klage. Det er dog altid en god idé, at du ikke venter alt for længe. Det kan være svært at huske og udrede tingene, når der er gået flere måneder.

¹ Klager over beslutninger, som er truffet af kommunalbestyrelsen skal sendes til Ankestyrelsen inden for 4 uger efter du har modtaget kommunalbestyrelsens beslutning.

Hvad kan du klage over?

Nedenfor kan du se nogle eksempler på, hvad du kan klage over og hvor klagen skal afleveres eller sendes hen. Afhængig af, hvad det er du klager over, skal din klage enten sendes til din kommune, Socialafdelingen i Region Sjælland, Socialtilsynet eller Ankestyrelsen.

Som barn eller ung har du en række rettigheder når du bor på et opholdssted, og hvis du oplever at dine rettigheder bliver krænket har du ret til at klage over det. Dine rettigheder omfatter:

- Retten til omsorg og beskyttelse
- Retten til selvbestemmelse og medbestemmelse
- Retten til inddragelse
- Retten til privatliv
- Retten til personlig frihed og bevægelsesfrihed
- Retten til familieliv
- Retten til værdig og respektfuld behandling

På [Socialstyrelsens hjemmeside](#) kan du læse mere om de enkelte rettigheder. Her findes også en række konkrete eksempler og korte videofilm, som forklarer samspillet mellem dine rettigheder og opholdsstedets forpligtigelser.

Hvor skal du klage?

I langt de fleste tilfælde skal klager over forhold, som du er utilfreds med på Platangården rettes til kommunalbestyrelsen i den kommune, du kommer fra, og i nogle tilfælde til Socialafdelingen i Region Sjælland. Det er desværre ikke muligt i alle tilfælde at oplyse helt præcist, om du skal klage hos din kommune eller Socialafdelingen i Region Sjælland.

Hvis du er i tvivl kan du:

- Kontakte din sagsbehandler
- Ringe til BørneTelefonen: Tlf.: 11 61 11 eller chatte på www.boernetelefonen.dk
- Kontakte Socialafdelingen: Tlf.: 57 87 57 05, e-mail: socialomraadet@regionsjaelland.dk

Du har også mulighed for at klage over forhold på Platangården hos de tilsynsførende i forbindelse med tilsynsbesøg. Hvis du ikke kan vente til det næste tilsynsbesøg, har du mulighed for at lave en anonym Whistleblower-henvendelse hos [Socialtilsyn Øst](#).

Klager over magtanvendelser

Hvis du synes, at personalet har lavet en unødvendig magtanvendelse, kan du klage over det. Klager over magtanvendelser skal rettes til kommunalbestyrelsen i den kommune, du kommer fra. Det bedste vil være, at du kontakter din sagsbehandler, som også kan hjælpe dig med at udarbejde klagen og sende din klage til kommunalbestyrelsen.

Hvad sker der med klagen?

Som regel vil du få en skriftlig bekræftigelse på, at man har modtaget din klage eller blive kontaktet af en medarbejder – uanset hvilken myndighed du har sendt din klage til. Derudover vil man oplyse dig om, hvornår du kan forvente et svar. Hvis du ikke får medhold i din klage, skal myndigheden give en begrundelse for afvisningen af din klage samt oplyse dig om, hvor du kan anke afgørelsen og hvilke formelle krav din anke skal overholde.

Hvis du vil vide mere

Hvis du vil vide mere om dine muligheder for at klage eller har brug for hjælp, kan du kontakte din sagsbehandler eller ringe til BørneTelefonen: 11 61 11 eller chatte på www.boernetelefonen.dk.

Med venlig hilsen

Charlotte Ishøy
Centerchef