

7. december 2009

Til Folketingets socialudvalg og satspuljepartierne

DANSKE ÆLDRE RÅD vil hermed anmode Folketingets socialudvalg og satspuljepartierne om endnu engang at overveje nedlæggelsen af klageråd på hjemmehjælp.

Det er DANSKE ÆLDRE RÅDs opfattelse, at det er vigtigt for borgerens retssikkerhed, at der er en klagemulighed, der har en kort behandlingstid og lokalkendskab. Klagerådene opfylder dette formål og behov for en nærdemokratisk klagemulighed. Det er ligeledes DANSKE ÆLDRE RÅDs opfattelse, at klagerådene har en forebyggende effekt og ikke alene bør vurderes på antal af klager.

DANSKE ÆLDRE RÅD foreslår, at klagerådene bevares og gerne få udvidet deres kompetence til flere områder – herunder f.eks. genoptræning, vedligeholdelsestræning, visitation til plejeboliger, madordninger og kørselsordninger.

Klagerådene evalueres i 2013.

#### *Baggrund*

Regeringen har i oktober 2009 foreslået at nedlægge klagerådene, hvilket er tiltrådt af Dansk Folkeparti og Liberal Alliance.

Argumentationen er, at kun klager over praktisk hjælp og personlig pleje behandles af klagerådene, hvilket kan virke forvirrende for borgerne. Ligeledes argumenteres, at klagerådet kun kommer med anbefalinger, og dermed i de fleste tilfælde er en forlængelse af klagebehandlingstiden.

Klageråd på hjemmehjælp blev vedtaget ved lov i 1995, Lovgivningen trådte i kraft 1996.

Ankestyrelsen gennemførte en undersøgelse af klagerådernes funktion i august og september 2004 på anmodning fra Socialministeriet. **Som følge af undersøgelsesrapporten besluttede Folketinget at fastholde klagerådene.**

Undersøgelsesrapporten fra oktober 2004 konkluderer bl.a.:

- At kommunalbestyrelsen fulgte klagerådernes indstillinger i 90 % af alle klagesager, selvom indstillingerne ikke er bindende.
- At klagerådene giver borgeren medhold i tre ud af 10 klagesager.
- At halvdelen af kommunerne og 80 % af klagerådene vurderede, at klagerådene styrker retssikkerheden.
- Desuden viste undersøgelsen, at samarbejdet mellem kommune og klageråd generelt fungerer godt.

DANSKE ÆLDRE RÅD mener ikke, at der grundlæggende er ændret på dette forhold.

DANSKE ÆLDRERÅD foretager pt. en landsdækkende undersøgelse af klagerådernes funktion. De foreløbige resultater - baseret på 56 klageråd - viser for 2008:

- At klagerådene i gennemsnit behandler 10 klager årligt. Dette tal spænder fra 0 klager til 77 klager i en kommune.
- At sagsbehandlingstiden i klagerådene gennemsnitligt er 24 dage, dvs. under 4 uger. Dette tal spænder fra 1 dag til 120 dage.
- At klagerådene giver borgeren medhold i to ud af 10 klagesager.
- At der gennemsnitligt sendes 1,4 klager videre til de sociale nævn, mens resten løses lokalt.
- At klagerådsformanden i halvdelen af kommunerne har haft kontakt til borgere, der ikke har fremsendt en skriftlig klage (klagerådet virker forebyggende).
- At klager, der fremsendes til klagerådet, især omhandler praktisk hjælp frem for personlig pleje.

#### *Klagerådene skal fortsat være lovfæstede*

DANSKE ÆLDRERÅD er optaget af den enkelte borgers retssikkerhed og nærdemokratiske klagemulighed.

Regeringens forslag om, at alle klager skal sendes direkte til de sociale nævn efter kommunens behandling, finder DANSKE ÆLDRERÅD betænkeligt ud fra bl.a. følgende forhold:

- Sagsbehandlingstiden i de sociale nævn var i gennemsnit 14,9 uger i 2008.
- Sammensætningen i de sociale nævn (jurister, ingen ældre, ingen med lokalkendskab)
- Klagerådene har en forebyggende effekt – borgerhenvendelser til klagerådene løses og skriftlig klage undgås.
- Lægmænd (klagerådet) drøfter enkeltsager med forvaltningen og borgeren, inden der kommer en skriftlig klage. Klagerådet aflaster forvaltningen ift. behandling af klagesager.

Derfor beder DANSKE ÆLDRERÅD om, at Folketingets socialudvalg og satspuljepartierne genovervejer betydningen af klagerådene.

Med venlig hilsen

Kirsten Feld  
Formand

**Jernbane Allé 54, 3. th.  
2720 Vanløse  
Tlf. +45 3877 0160  
info@danske-aeldreraad.dk  
www.danske-aeldreraad.dk**