



Tilsyn med tilbud til børn, unge og familier med særlige behov – en klagevejledning

Er du som bruger eller pårørende utilfreds med kvaliteten og den behandling du oplever på tilbuddet?

Aalborg Kommune har en særlig tilsynsforpligtigelse i forhold til tilbud til børn, unge og familier med særlige behov.

Det betyder, at det er Aalborg Kommune, der har ansvaret for kvaliteten i tilbuddene, og ansvaret for at gældende lovgivning, krav og kvalitetsstandarder på området overholdes.

Der bliver løbende ført tilsyn med tilbuddene, for at holde øje med, at tilbuddene lever op til de socialfaglige, organisatoriske, juridiske og økonomiske krav.

Hvad kan jeg klage over?

Du kan klage, hvis du ikke oplever dig ordentlig behandlet og ikke har fået den behandling, som du er blevet stillet i udsigt. Du kan klage over forhold på tilbuddet, som du ikke oplever lever op til gældende lovgivning, krav og kvalitetsstandarder.

Hvem kan jeg klage til?

På alle tilbud skal man vægte samarbejdet med brugere og pårørende højt. Der er derfor også en forventning til alle tilbud om, at der bliver taget godt hånd om eventuelle uoverensstemmelser og klager.

Hvis du oplever, at en klage ikke håndteres tilfredsstillende, og der ikke kan findes en løsning i samarbejde med tilbuddet, kan du henvende dig på mail til tilsynskonsulenten i [Børne- og Familie sekretariatet](#) – eller på tlf. 99 31 25 48

Hvordan kan jeg klage?

Klager over tilbud modtages meget gerne på skrift via post eller e-mail på ovenstående adresser. Er det ikke en mulighed, kan klagen modtages mundtligt.

Hvad sker der, når jeg har klaget?

En klage over et tilbud vil blive grundigt undersøgt og relevante parter vil blive hørt. Efter endt undersøgelse tilsendes du som klager et skriftligt svar på klagen.

Klager giver altid anledning til selvrefleksion på et tilbud og vil således altid blive brugt til fremadrettet læring og udvikling af tilbuddet.