



Klagevejledning til brugere og pårørende med tilknytning til dag- eller døgn tilbud i Aalborg Kommune

Aalborg Kommune har en særlig tilsynsforpligtigelse i forhold til dag- og døgntilbud til familier / børn og unge med særlige behov.

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

Der bliver løbende ført tilsyn med tilbuddene, så det sikres, at de lever op til de socialfaglige, organisatoriske, juridiske og økonomiske krav.

Det forventes i Aalborg Kommune, at man på de enkelte tilbud vægter samarbejdet med brugere og pårørende højt. Derfor forventer vi også, at der bliver taget hånd om eventuelle uoverensstemmelser og klager på de enkelte tilbud.

Hvis du/I oplever, at en klage ikke håndteres tilfredsstillende og der ikke kan findes en løsning i samarbejde med tilbuddet, kan du henvende dig til undertegnede ved Aalborg Kommunes Børne- og Familie sekretariat.

Klager over tilbud modtages på skrift via post eller e-mail på nedenstående adresse. Er det ikke en mulighed, kan klagen modtages mundtligt. Klagen sendes videre til undersøgelse i det Børne- og Familieområde eller Center det pågældende tilbud er organiseret i. Klager tilsendes efter endt undersøgelse et skriftligt svar på klagen.

Klager over private opholdssteder behandles af undertegnet.

Med venlig hilsen

Lene Jakobsen
Konsulent, Godkendelse og Tilsyn
Tlf.: 99 31 25 48
E-mail: ljak-fb@aalborg.dk

Børne- Familie sekretariatet
Sønderbro 12
9000 Aalborg