

Københavns Kommunes borgerrådgiver

Du har også mulighed for at klage til Københavns Kommunes Borgerrådgiver.

Borgerrådgiveren tager sig specielt af klager over kommunens sagsbehandling, personalets opførsel eller personalets udførelse af praktiske opgaver. Du kan også klage til borgerrådgiveren, hvis du mener, du har været udsat for diskrimination.

Københavns Kommunes Borgerrådgiver

Vester Voldgade 2A
1552 København V
Tlf. 33 66 14 00
www.borgerraadgiver.kk.dk

Du skal være opmærksom på, at Borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens afgørelser, men hvis Borgerrådgiveren ikke kan tage sig af en klage, vil han altid sørge for at sende den videre til den myndighed, som kan behandle klagen.

KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen



HVIS DU VIL KLAGE OVER DIT BO- ELLER DAGTILBUD

I denne folder kan du læse om, hvordan du kan klage, hvis der er forhold i dit bo- eller dagtilbud, som du er utilfreds med.

Inden du klager

Det kan være en god ide, at du tager en snak med din kontaktperson eller lederen på dit tilbud, inden du beslutter, om du vil klage. Der kan være tale om misforståelser eller vanskeligheder, der kan løses, uden at du behøver at klage.

Hvem kan du klage til ?

Klager over dagligdagen i dit bo- eller dagtilbud.

Hvis du oplever, at du ikke bliver behandlet godt nok af personalet, eller hvis der er andre forhold på dit tilbud, du er utilfreds med, kan du klage til det center, som dit tilbud hører under. Du kan få oplyst adresse eller telefonnummer på centeret af personalet på botilbuddet, hvis du vil sende enten et brev eller klage mundtligt.

Du kan også klage til stabene i enten Borgercenter Voksne (psykiatri og udsatte) eller Borgercenter Handicap (handicap), som tilbuddene er organiseret under. Vi passer på dine personlige oplysninger, så du skal sende din klage via et sikkert link som du finder på nedenstående hjemmesider:

Hvis du bor i et botilbud, der hører under Borgercenter Handicap finder du det sikre link på: www.bch.kk.dk/kontakt (hav NemID klar)

Hvis du bor i et botilbud, der hører under Borgercenter Voksne finder du det sikre link på: www.kk.dk/borgercenter-voksne-staben (hav NemID klar).

Du skal huske at oplyse, hvilket botilbud du bor på, og hvilket center dit botilbud hører under. Du vil herefter høre fra den relevante enhed.

Klagemuligheder.

Er du utilfreds med en afgørelse til dig efter den sociale lovgivning, kan du som hovedregel klage over afgørelsen til Ankestyrelsen. Det kan fx dreje sig om, at du har fået afslag på at få et hjælpemiddel. Du kan også klage til Ankestyrelsen, hvis personalet eller forvaltningen har truffet en afgørelse om at foretage magtanvendelse efter reglerne i serviceloven.

Hvis personalet i særlige tilfælde er nødt til at forhindre farlige situationer, fx hvis personalet er bekymret for dit liv og har låst sig ind til dig, er det nødret efter straffelovens § 14, som du har mulighed for at rette henvendelse til politiet om, hvis du vil klage.

Når der træffes en afgørelse, vil du altid modtage en vejledning om, hvordan du klager. Du vil også kunne få vejledning af personalet på dit bo- eller dagtilbud, eller ved at henvende dig til det center, dit tilbud hører under.

Du kan få hjælp til at klage

Du har altid mulighed for at gå til din kontaktperson eller til lederen af dit tilbud, hvis der er forhold, du er utilfreds med.

Din kontaktperson eller lederen i dit tilbud kan også hjælpe dig med at skrive og sende din klage.

Andre kan også hjælpe dig med at klage, fx din familie, en ven eller din værge.