



## **Klagevejledning**

### **For klager over leveringen af praktisk og personlig hjælp**

#### **Hvad kan du klage over?**

Du har mulighed for at klage til leverandøren af praktisk hjælp og personlig pleje, hvis du er utilfreds med leveringen af hjælpen.

#### **Hvem skal du klage til?**

Du skal rette klagen til den leverandør, du modtager hjælp fra. Du kan klage mundtligt eller skriftligt. Hvis du klager mundtligt, kan Brøndby Kommune hjælpe med at formulere klagen skriftligt, så den kan behandles. Anonyme klager behandles ikke.

#### **Hvordan behandles klagen?**

Ved klager over udførelse af hjælp behandles klagen først af leverandøren der vurderer klagen, og afgør om der kan gives medhold i klagen. Hvis der ikke kan gives medhold i klagen, sender leverandøren din klage samt relevante dokumenter i sagen videre til Ankestyrelsen - til videre behandling. Ankestyrelsen sender deres afgørelse direkte til dig med kopi til kommunen samt leverandøren. Hvis klagen ønskes indbragt for Ankestyrelsen er klagefristen 4 uger fra modtagelsen af klagesvaret fra leverandøren.

#### **Lovgrundlag**

Lov om social service § 166 samt lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 60.

#### **Spørgsmål**

Har du spørgsmål til dine muligheder for at klage over leveringen af hjælp, skal du rette henvendelse til den leverandør du får hjælp fra. Har du spørgsmål om dine muligheder for at klage over en afgørelse truffet af Visitationen, kan du rette henvendelse til Visitationen, på tlf. 43282828.