**Eksempel på Klagevejledning**

**Klagevejledning**

***Hvis du er utilfreds med afgørelsen, har du mulighed for at klage inden for 4 uger***

De 4 uger løber fra den dag, du har modtaget afgørelsen. Hvis du har modtaget afgørelsen med fysisk brev, forudsætter vi, at du har modtaget den seks hverdage efter den dato, der står i brevet med afgørelsen. Hvis du har modtaget afgørelsen digitalt, forudsætter vi, at du har modtaget den på den dato, som står i brevet med afgørelsen. Vi skal have modtaget din klage, inden fristen udløber.

Hvis du sender din klage med fysisk post, skal du være opmærksom på den tid, det tager for et brev at komme frem. Fristen udløber ved kontortids ophør. Vi har normalt åbent mellem kl. [xx] og kl. [xx]. Hvis du sender din klage digitalt, skal vi have modtaget din klage senest ved døgnets udløb.

Det er Ankestyrelsen, der endeligt afgør, om klagefristen er overholdt.

***Sådan klager du til kommunen***

Du har mulighed for at klage mundtligt ved fremmøde på kommunen eller ved at henvende dig til kommunen på tlf. nr. [afdelings tlf. nr.].

Du kan også klage skriftligt. Klagen skal sendes til [Kommune] Kommune, [adresse], eller til [sagsbehandlers/afdelings e-mail/kommunens overordnede e-mail].

Det er nemmest, hvis du klager direkte til din sagsbehandler [navn på sagsbehandler] på tlf. [sagsbehandlers eller afdelings tlf. nr.] eller på [sagsbehandlers e-mail].

Du kan med fordel henvise til sagens journalnummer: [journalnummer], når du klager. I klagen kan du desuden oplyse, hvorfor du er utilfreds med afgørelsen, men det er ikke et krav.

***Sådan behandler vi din klage***

Når klagen er modtaget, vurderer vi afgørelsen igen. [Kommune] Kommune vil tage stilling til, om vi kan give dig helt eller delvist medhold i din klage. Du vil få besked inden 4 uger, om vi ændrer eller fastholder afgørelsen. Hvis [kommune] Kommune ikke ændrer afgørelsen, vil din klage og sagens akter blive sendt til Ankestyrelsen inden for yderligere 4 uger.

Du kan læse mere om regler og praksis på området i vedlagte uddrag af serviceloven/barnets lov og i kommunens kvalitetsstandarder, som du kan finde på kommunens hjemmeside [direkte link til kvalitetsstandard på kommunens hjemmeside].

Hvis du har spørgsmål til afgørelsen eller er i tvivl om, hvordan du skal klage, er du velkommen til at kontakte os på telefonnummer [sagsbehandlers/afdelings tlf. nr.], [sagsbehandlers/afdelings e-mail], eller [adresse].

***Tvivlsspørgsmål***

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte os.

Med venlig hilsen

[navn på sagsbehandler], [Kommune] Kommune