

Hvordan behandler borgerrådgiveren en klage

Borgerrådgiveren vurderer først, om klagen ligger inden for borgerrådgiverens kompetenceområde, og om der er grundlag for at undersøge sagen.

Hvis afdelingen du klager over, ikke har haft mulighed for at svare på din klage, vil borgerrådgiveren i første omgang sende din klage til afdelingen.

Målet er at sikre, at dialogen om din klage, som udgangspunkt, foregår mellem dig og den afdeling, der har behandlet din sag.

Borgerrådgiveren beder afdelingen om, at sende svar på klagen direkte til dig med kopi til borgerrådgiveren. Borgerrådgiveren følger sagen indtil du har modtaget svar.

Hvis du vil fastholde din klage, efter du har fået svar fra afdelingen, og du ønsker, at borgerrådgiveren undersøger sagen, skal du kontakte borgerrådgiveren på ny.

Hvis borgerrådgiveren vælger at undersøge sagen og undersøgelsen viser, at der er sket fejl i sagsbehandlingen, kan borgerrådgiveren komme med en udtalelse til afdelingen og eventuelt udtale kritik.

Det er vigtigt, at du er opmærksom på, at borgerrådgiveren ikke kan træffe ny afgørelse i din sag.