

Kvalitetsstandard for børnefaglig undersøgelse.

Lov om social service §50.

Revideret april 2025.

Når du læser kvalitetsstandarden, skal du være opmærksom på, at den består af to dele.

Den første del er information til dig, som borger i Faxe Kommune og til dine pårørende. Den beskriver Faxe Kommunes politisk bestemte rammer for serviceniveauet.

Din hjælp vil altid blive bevilget og tilrettelagt individuelt i overensstemmelse med disse rammer. Alle afgørelser sker på baggrund af en konkret, individuel vurdering.

Den anden del består af en længere faglig uddybning, som er et arbejdsredskab til medarbejderne i Faxe Kommune, når de skal vurdere din henvendelse.

Du er selvfølgelig velkommen til at læse videre i anden del.

Del 1. Information til borgere og deres pårørende:

Hvad er formålet med en børnefaglig undersøgelse?

Formålet med en børnefaglig undersøgelse er at undersøge forhold, der kan have indflydelse på dit barns udvikling og trivsel. En børnefaglig undersøgelse foretages, når der er bekymring for dit barns udvikling og trivsel og når bekymringen ikke kan afhjælpes på anden måde, fx ved hjælp råd og vejledning.

En børnefaglig undersøgelse skal som udgangspunkt udarbejdes inden der fx kan tilbydes familiebehandling.

En sagsbehandler foretager en vurdering af dit barns behov for støtte. Støtten skal sikre at dit barn får mulighed for personlig udvikling, sundhed og et selvstændigt voksenliv som deres jævnaldrende. For børn med nedsat funktionsevne sker der en vurdering af, hvad barnet kan i forhold til andre børn uden nedsat funktionsevne på samme alder og i samme livssituation.

Faxe Kommune tager udgangspunkt i en individuel og konkret vurdering af dig, dit barn og jeres families ressourcer og udviklingspotentiale.

Det er tilstrækkeligt, at det må "antages", at der er et behov, der behøver ikke at være sikkerhed om behovet.



	Faxe Kommune tager i hver enkelt sag stilling til, om der er grundlag for at fravige kvalitetstandarden. Hvorvidt Faxe Kommune går ud over kvalitetstandarden vil blive beskrevet i afgørelsen; det vil sige om ydelsen leveres inden for serviceniveauet eller uden for serviceniveauet vil blive beskrevet i afgørelsen.
Hvem kan få en børnefaglig undersøgelse?	Alle børn og unge i alderen 0-17 år og deres forældre bosat i kommunen, for hvem det antages, at de kan have behov for støtte efter service-loven. Herudover børn og unge som kommunen har et handleansvar overfor. Kommende forældre, hvor der er bekymring for det ufødte barn.
Hvad består en børnefaglig undersøgelse af?	Undersøgelsen foretages som udgangspunkt af en sagsbehandler og kan bestå af samtaler, observationer og beskrivelser af dit barn. Nogle gange kan der være brug for at fx også en læge eller en psykolog inddrages i undersøgelsen. Som led i undersøgelsen skal der være en børnesamtale med barnet eller den unge. Samtalen kan undlades, hvis barnets eller den unges modenhed eller sagens karakter i afgørende grad taler imod at der afholdes en samtale. Børnesamtalen kan finde sted uden at I som forældremyndighedsindehavere har sagt god for det (givet samtykke) og uden I er tilstede, når hensynet til barnets eller den unges bedste taler for det. Kommunen skal, som led i undersøgelsen, så vidt muligt, inddrage de fagfolk, som allerede har viden om barnets eller den unges og familiens forhold. Dette kan ske ved at tale med sundhedsplejersker, pædagoger, psykologer, lærere eller andre eller bede om en beskrivelse af barnet. Der kan også afholdes et netværksmøde med de fagpersoner, der omkring jer som familie.
Sådan søger du om en børnefaglig undersøgelse	Hvis du ønsker, at Faxe Kommune skal lave en børnefaglig undersøgelse, der vedrører dig, dit barn og din familie, kan du henvende dig til børn & ungeafdelingen. Når du har henvendt dig, vil en sagsbehandler vurdere, om dit barn må antages at have et støttebehov som skal afdækkes ved hjælp af en børnefaglig undersøgelse. Det er dermed ikke sikkert, at der udarbejdes en børnefaglig undersøgelse på baggrund af din henvendelse. Din henvendelse kan ske mundtligt: Du kan kontakte børn & ungeafdelingen på telefon 56203896 Din henvendelse kan ske skriftligt: Faxe Kommune Rådhuset



	Frederiksgade 9 4690 Haslev Du kan med fordel skrive, at børn & ungeafdelingen er modtager, og hvad din henvendelse drejer sig om. Du kan også henvende dig til en anden forvaltning i Faxe Kommune, fx via borgerservice, som er forpligtet til at videresende din henvendelse til børn & ungeafdelingen. Husk at være opmærksom på, om du sender fortrolige oplysninger og i så fald hvordan du sender dem. Faxe Kommune tilråder altid, at du som borger bruger borger.dk til at skrive sikkert til kommunen.
Kvalitetsstandardens betydning, når vi behandler din henvendelse.	Når Faxe Kommune behandler din henvendelse, foretager vi altid en konkret og individuel vurdering af din situation og behov. I den forbindelse er serviceniveauet, som det er beskrevet i denne kvalitetsstandard, vejledende for, hvordan den børnefaglige undersøgelse forløber. Det betyder, at hvis dit behov ikke kan opfyldes efter det generelle serviceniveau ifølge kvalitetsstandarden, så skal vi fravige kvalitetsstandarden til din fordel indenfor de rammer, som lovgivningen giver mulighed for.
Hvad er dit ansvar?	<i>Oplysningspligt</i> Du har pligt til at oplyse Faxe Kommune om ændringer, som kan have indflydelse på den hjælp, du får fra kommunen. <i>Samarbejde</i> Det er væsentligt for den børnefaglige undersøgelse, at den foregår i et samarbejde mellem dig som forælder og den sagsbehandler, der udarbejder undersøgelsen. Det betyder, at sagsbehandleren vil holde samtale med dig/er og barnet og at sagsbehandleren også ofte vil indhente oplysninger fra andre, fx børnehaven eller skolen. Dette gør sagsbehandleren, for at få et grundigt indblik i dit og dit barns problemstillinger til brug for den børnefaglige undersøgelse. <i>Ved delt forældremyndighed/skilsmisssager</i> Selv om I ikke er sammen længere, skal I som forældre stadig samarbejde om jeres børn. Dette gælder også, hvis der skal laves en børnefaglig undersøgelse. Hvis I deler forældremyndigheden, vil undersøgelsen omhandle jer begge. Hvis det kun er den ene af jer, der har forældremyndigheden, vil undersøgelsen omhandle denne forælder, men tage forhold hos den anden forælder med, som kan have indflydelse på jeres barns trivsel og udvikling. Under alle omstændigheder er det jeres barn, der er i fokus, og det forventes, at I begge samarbejder og at I opfører jer hensigtsmæssigt i den



	svære situation, overfor både jeres fælles barn, hinanden og sagsbehandleren.
Øvrige relevante oplysninger.	<i>Sagsbehandlingstid</i> En børnefaglig undersøgelse skal jf. lovgivningen afsluttes senest 4 måneder efter kommunen er blevet opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte. Hvis de 4 måneder ikke kan overholdes, skal sagsbehandleren udarbejde en foreløbig vurdering og derefter snarest muligt afslutte undersøgelsen. <i>Rettigheder for børn og unge</i> Børn og unge har ret til en bisidder, hvis de skal til børnesamtale i kommunen, i Familieretshuset eller Ankestyrelsen. En bisidder understøtter barnets inddragelse i sin egen sag og sikrer, at barnet er forberedt til samtalen. En bisidder kan være en, barnet kender, eller det kan fx være en fra Børns Vilkår. Er dit barn over 15 år, kan dit barn også udtale sig om undersøgelsens konklusion. Er dit barn over 12 år, har dit barn også mulighed for at kunne få aktindsigt i sin sag. Som forældre har I altid ret til at udtale jer og til at få aktindsigt. Du har ikke ret til en betalt advokat i forbindelse med undersøgelsen, men hvis kommunen på baggrund af undersøgelsen peger på behov for en foranstaltning for dig og dit barn, kan I have ret til en advokat. I er altid velkomne til selv at indgå aftale med en advokat. <i>Udførelse af den børnefaglige undersøgelse</i> Det er Faxe Kommunes sagsbehandlere, der gennemfører undersøgelsen. Der kan være behov for at en autoriseret psykolog eller en læge også undersøger dig og/eller dit barn, som led i den børnefaglige undersøgelse. Det er vigtigt, at alle involverede parter er opmærksomme på, at en børnefaglig undersøgelse ikke bruges som led i samværschikane. Sagsbehandleren har journalpligt i børnefaglige undersøgelser, og derfor vil din sag blive elektronisk registreret i IT-fagsystem. <i>Klagevejledning</i> Du kan ikke sige nej til en børnefaglig undersøgelse, men du kan klage over, den afgørelse, Faxe Kommune træffer. Hvis du er uenig i den afgørelse som Faxe Kommune har truffet, har du mulighed for at klage over afgørelsen, senest 4 uger efter du har modtaget den. Du kan klage, både hvis Faxe Kommune vælger, at der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse eller hvis Faxe Kommune vælger, at der ikke skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse.



Borgerrådgiveren

Borgeren har derudover mulighed for at henvende sig til Faxe Kommunes borgerrådgiver, hvis du har brug for råd og vejledning, eller hvis du er utilfreds med den måde vedkommendes sag er blevet behandlet på.

Alle borgere i Faxe Kommune kan benytte sig af borgerrådgiveren.

Det er gratis at benytte sig af borgerrådgiveren.

Kontaktoplysninger:

Borgerrådgiveren
Rådhuset
Frederiksgade 9
4690 Haslev
Telefon 56 20 37 05

Yderligere information om borgerrådgiveren i Faxe Kommune kan findes her:

<http://www.faxekommune.dk/borgerraadgiveren-0>

Del 2. Faglig uddybning af kvalitetsstandard for børnefaglig undersøgelse efter servicelovens § 50

Information for medarbejdere og samarbejdspartnere:

Lovgrundlag

Lov om social service § 50

"Hvis det må antages, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte, herunder på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, skal kommunalbestyrelsen undersøge barnets eller den unges forhold. Undersøgelsen, der betegnes som en børnefaglig undersøgelse, gennemføres så vidt muligt i samarbejde med forældremyndighedsindehaveren og den unge, der er fyldt 15 år. Undersøgelsen skal gennemføres så skånsomt, som forholdene tillader, og må ikke være mere omfattende, end formålet tilsiger.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsens undersøgelse, jf. stk. 1, skal anlægge en helhedsbetragtning, der, medmindre konkrete forhold betyder, at et eller flere af nedenstående numre ikke er relevante i forhold til det pågældende barn eller den unge, skal omfatte barnets eller den unges

1) udvikling og adfærd,
2) familieforhold,
3) skoleforhold,
4) sundhedsforhold,
5) fritidsforhold og venskaber og
6) andre relevante forhold.



Stk. 3. Som led i undersøgelsen skal der finde en samtale sted med barnet eller den unge. Samtalen kan undlades, i det omfang barnets eller den unges moden-
hed eller sagens karakter i afgørende grad taler imod samtals gennemførelse.
Kan samtalen ikke gennemføres, skal oplysninger om barnets eller den unges
synspunkter søges tilvejebragt. Samtalen kan finde sted uden samtykke fra foræl-
dremyndighedens indehaver og uden dennes tilstedeværelse, når hensynet til
barnets eller den unges bedste taler herfor.

Stk. 4. I sin undersøgelse skal kommunalbestyrelsen afdække ressourcer og pro-
blemer hos barnet, familien og netværket. For unge, der er fyldt 15 år, skal un-
dersøgelsen afdække de særlige forhold, der skal indgå ved valg af indsats for
denne aldersgruppe, jf. §§ 52, 76 og 76 a.

Stk. 5. Kommunalbestyrelsen skal som led i undersøgelsen inddrage de fagfolk,
som allerede har viden om barnets eller den unges og familiens forhold. Dette
kan ske ved at inddrage sundhedsplejersker, pædagoger, psykologer, lærere eller
andre. Hvis det er nødvendigt, skal kommunen lade barnet eller den unge under-
søge af en læge eller en autoriseret psykolog. Iværksætter kommunen en psyko-
logisk undersøgelse af forældremyndighedsindehaveren, skal undersøgelsen fore-
tages af en autoriseret psykolog.

Stk. 6. Undersøgelsen skal resultere i en begrundet stillingtagen til, om der er
grundlag for at iværksætte foranstaltninger, og i bekræftende fald af hvilken art
disse bør være. Hvis der er iværksat foranstaltninger sideløbende med, at under-
søgelsen gennemføres, jf. § 52, stk. 2, skal der desuden tages stilling til, om disse
foranstaltninger skal videreføres. Der skal være oplysninger om, hvordan foræl-
dremyndighedsindehaveren og barnet eller den unge stiller sig til foranstaltnin-
gerne, og om de forhold i familien eller i dennes omgivelser, som kan bidrage til
at klare vanskelighederne.

Stk. 7. Undersøgelsen skal afsluttes senest 4 måneder efter, at kommunalbesty-
relsen bliver opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig
støtte. Hvis undersøgelsen undtagelsesvis ikke kan afsluttes inden 4 måneder,
skal kommunalbestyrelsen udarbejde en foreløbig vurdering og snarest herefter
afslutte undersøgelsen.

Stk. 8. I forbindelse med undersøgelsen skal kommunalbestyrelsen vurdere, om
der skal foretages en undersøgelse af eventuelle andre børn i familien. En under-
søgelse kan gennemføres som én samlet undersøgelse for flere børn i familien,
dog således at der tages højde for børnenes individuelle forhold.

Stk. 9. Hvis det må antages, at der kan opstå et behov for særlig støtte til et barn
umiddelbart efter fødslen, skal kommunen undersøge de vordende forældres for-
hold nærmere. Undersøgelsen gennemføres så vidt muligt i samarbejde med de
vordende forældre. Stk. 4-8 finder anvendelse ved afgørelsen.”

1. Lokale politikker, strategier og håndbøger

Børn & Ungepolitikken
Strategien Fælles om Forebyggelse
Strategien Børn i Fællesskaber



2. Målgruppe

Alle børn og unge i alderen 0-17 år og deres forældre bosat i kommunen, for hvem det antages, at de kan have behov for støtte efter servicelovens kap. 11.

Vordende forældre, hvor der er bekymring for det ufødte barn. Kommunen har pligt til at undersøge de vordende forældres forhold, når det må antages, at der kan opstå et behov for særlig støtte til barnet umiddelbart efter fødslen, jf. SEL§ 50, stk. 9.

I forbindelse med undersøgelsen, vurderes behovet for undersøgelse af evt. andre børn i familien.

Den børnefaglige undersøgelse skal så vidt muligt gennemføres i samarbejde med forældrene og den unge, der er fyldt 15 år. Det betyder, at kommunen aktivt skal sørge for at opnå samarbejde med forældrene.

3. Formål

Formålet med undersøgelsen er, at der så tidligt som muligt foretages en kvalificeret og grundig afdækning af om barnet eller den unge har problemer, der medfører behov for hjælpeforanstaltninger. Undersøgelsen skaber desuden et grundlag for at kommunen kan vurdere, hvilke foranstaltninger, der konkret er egnede til at afhjælpe problemerne for barnet/den unge.

Kommunen kan blive opmærksom på barnet eller den unge ved henvendelse fra barnet selv, fra familiemedlemmer, via en underretning eller gennem en anden sag, fx en sag om søskende.

Det er tilstrækkeligt, at det må "antages", at der er et behov, der behøver ikke at være sikkerhed om behovet.

4. Indhold

Undersøgelsen skal anlægge en helhedsbetragtning og bør indeholde/tage stilling til følgende forhold:

- udvikling og adfærd,
- familieforhold,
- skoleforhold,
- sundhedsforhold,
- fritidsforhold og venskaber og
- andre relevante forhold

Hvis den børnefaglige undersøgelse iværksættes på grund af vold og/eller overgreb eller mistanke herom på barnet/den unge, skal undersøgelsen foregå i det børnehus, som kommunen er tilknyttet.

Som led i undersøgelsen skal der være en børnesamtale med barnet eller den unge.

Samtalen kan undlades, i det omfang barnets eller den unges modenhed eller sagens karakter i afgørende grad taler imod samtals gennemførelse. Kan samta-



	len ikke gennemføres, skal oplysninger om barnets eller den unges synspunkter søges tilvejebragt. Børnesamtalen kan finde sted uden samtykke fra forældremyndighedens indehaver og uden dennes tilstedeværelse, når hensynet til barnets eller den unges bedste taler for det. Barnet / den unges netværk skal afdækkes som en del af undersøgelsen. Netværket dækker over såvel det professionelle som det private.
5. Omfang og afgrænsning	Der skal altid foretages en konkret og individuel vurdering af hvilke forhold den børnefaglige undersøgelse skal berøre.
6. Sagsbehandling - undersøgelse, udredning og evt. visitation	Hvorvidt der skal iværksættes en børnefaglig undersøgelse træffer relevant sagsbehandler afgørelse om. Der skal være foretaget en vurdering af hvorvidt et § 11 forløb kan afhjælpe barnets behov for støtte, før der træffes beslutning om en § 50. Når det vurderes, at der skal igangsættes en § 50, kan der iværksættes foranstaltninger sideløbende med undersøgelsen, såfremt der vurderes behov herfor. Hvis det vurderes, at der er behov for en § 50, orienteres forældremyndighedsindehaver herom, og der søges underskrevet en samtykkeerklæring. Ved afgørelse om udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse sendes afgørelsesbrev til forældremyndighedsindehaver med klagevejledning.
7. Kriterier for tilde- ling	Hvorvidt der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse, beror på en socialfaglig vurdering af de individuelle forhold hos barnet og familien, der modtages oplysninger om. Forud for iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse skal det først vurderes, om råd og vejledning kan afhjælpe bekymringen og barnets behov for støtte, evt. i form af et § 11 forløb.
8. Forventet sagsbe- handlingstid	En børnefaglig undersøgelse skal jf. lovgivningen afsluttes senest 4 måneder efter kommunen er blevet opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte. Hvis de 4 måneder ikke kan overholdes, skal sagsbehandleren udarbejde en foreløbig vurdering og derefter snarest muligt afslutte undersøgelsen. Ved afgørelse om udarbejdelse af § 50 sendes afgørelsesbrev til forældremyndighedsindehaver med klagevejledning.
9. Mål, handleplan og opfølgning	En undersøgelse kan anses som afsluttet, når kommunen har forholdt sig til de forhold, der skal indgå i en børnefaglig undersøgelse og der er udarbejdet en begrundet stillingtagen til, om der skal iværksættes foranstaltninger.

10. Levering af ydelsen

Forhold, som kommunen ikke har indflydelse på, kan betyde, at undersøgelsen ikke kan afsluttes endeligt inden for 4 måneder. Eksempelvis i de tilfælde, hvor der er længere ventetid i forbindelse med undersøgelser hos specialister.

Hvis undersøgelsen undtagelsesvis ikke kan afsluttes inden 4 måneder, skal kommunen udarbejde en foreløbig vurdering og snarest herefter afslutte undersøgelsen. Såfremt undersøgelsen ikke kan afsluttes inden 8 måneder, og der i mellemtiden ikke kan udarbejdes en foreløbig vurdering, der kan danne grundlag for en afgørelse, skal der startes forfra på en ny undersøgelse.

I sager med en igangværende foranstaltning kan der opstå behov for, at der foretages en ny § 50 undersøgelse. Det betyder ikke, at hele undersøgelsen skal udarbejdes på ny, men at der er nye oplysninger eller forhold omkring barnet eller den unge, som er nødvendige at undersøge og tilføje den oprindelige undersøgelse i sagen.

Undersøgelsen foretages som udgangspunkt af en sagsbehandler.

Kommunen skal som led i undersøgelsen, så vidt muligt, inddrage de fagfolk, som allerede har viden om barnets eller den unges og familiens forhold. Dette kan ske ved at inddrage sundhedsplejersker, pædagoger, psykologer, lærere eller andre.

Hvis det skønnes nødvendigt på baggrund af oplysninger fremkommet i forbindelse med § 50 undersøgelsen, skal kommunen lade barnet, den unge og/eller forældrene undersøge af en læge eller en autoriseret psykolog. Denne undersøgelse kan ske under forældrenes og/eller barnet/den unges ophold på en af socialtilsynet godkendt institution i henhold til servicelovens § 66.

Derudover kan kommunen, som led i undersøgelsen, iværksætte forløb hvor der forekommer særlige observationer i hjemmet.

Udarbejdelse af eventuelle forældrekompetenceundersøgelser sker i samarbejde med autoriserede psykologer, der ikke fremgår af Psykolognævnets hjemmeside over afgørelser omhandlende alvorlig kritik, skærpet tilsyn, fratagelse af autorisation eller faglige påbud.

Socialstyrelsens retningslinjer for udarbejdelse og anvendelse af forældrekompetenceundersøgelser følges.

Ankestyrelsen har i 159-12 fastslået, at en kommune kan uddelegere visse sagsbehandlingsskridt ved udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse til anden aktør, så længe anden aktør ikke har indflydelse på afgørelsesprocessen og afgørelsens endelige indhold.

En anden aktør kan derfor indsamle, systematisere og objektivt beskrive faktiske sagsoplysninger til brug for en børnefaglig undersøgelse. Den objektive beskri-



	velse har alene til formål at opsummere de faktuelle oplysninger i sagen. Det er kommunen, der afgør hvilke sagsoplysninger, der skal indhentes til brug for den børnefaglige undersøgelse. Anden aktør må ikke udarbejde vurderinger, analyser eller indstillinger, der foregriber eller kan influere kommunens afgørelse. Dette er sagsbehandlingsopgaver så tæt forbundet med afgørelsesvirksomheden, at uddelegering kræver en klar lovhjemmel. Det er kommunens ansvar at sikre, at anden aktør besidder de rette faglige kvalifikationer til at varetage opgaven, og at anden aktør holder sig inden for den aftalte opgaveafgrænsning. Opgavevaretagelsen bør afgrænses klart og tydeligt. Det er endeligt kommunens ansvar at sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst, før der kan træffes en endelig afgørelse, jf. retssikkerhedslovens § 10. Iværksættelse af specifikke undersøgelser kan, hvis der er særlig behov herfor, udarbejdes af ekstern leverandør - eksempelvis: • Forældrekompetenceundersøgelse • Psykologiske undersøgelser af forældre / børn • Lægefaglig undersøgelse af børnene Hvis barnet / den unge har været udsat for vold og/eller overgreb eller ved mistanke herom skal politiet og børnehuset inddrages som led i den børnefaglige undersøgelse.
11. Kvalitetskrav	Medarbejdere, der udarbejder børnefaglige undersøgelser, skal være uddannet socialrådgivere eller have en tilsvarende uddannelse eksempelvis socialformidlere.
12. Krav til borgeren	<i>Samtykke og samarbejde</i> Der søges altid at opnå samtykke til at udarbejde en børnefaglig undersøgelse og et godt samarbejde med forældrene herom. <i>Arbejdsmiljø</i> Hvis der er forhold i borgerens hjem, som kan på virke arbejdsmiljøet i negativ retning, søges dette afhjulpnet ved at lave aftaler med borgeren. Det kan fx dreje sig om plads- og adgangsforhold, adfærd, tobaksrøg, hunde og lignende. <i>Oplysningspligt</i> Borger har pligt til at oplyse Faxe Kommune om ændringer, som kan have indflydelse på den hjælp, som borgeren modtager fra kommunen.
13. Særlige opmærksomhedspunkter	Den børnefaglige undersøgelse samt samtaler og beskrivelser af barnet kan modtages og udformes på forskellig vis.



14. Klagevejledning

Den børnefaglige undersøgelse skrives i den skabelon, der er udarbejdet til formålet.

Der oprettes en SB sys sag til den børnefaglige undersøgelse ved at bruge den sagsskabelon, der er oprettet hertil.

Borgeren oplyses om muligheder for at klage over kommunens afgørelse.

Såfremt borgeren er uenig i den afgørelse, som Faxe Kommune har truffet, kan pågældende klage over den på følgende vis:

- Borger kan klage både mundtligt, skriftligt og telefonisk
- En klage kan indgives alle steder i Faxe Kommune og skal indgives **senest fire uger efter**, at borgeren har modtaget afgørelsen.
- Faxe Kommune har herefter fire uger til at vurdere sagen igen.
- Hvis Faxe Kommunens afgørelse ikke ændres, videresendes klagen sammen med sagens akter til Ankestyrelsen indenfor fire uger, hvorefter Ankestyrelsen vurderer sagen.

Borger vejledes om at sende skriftlige klager til:

Faxe Kommune
Rådhuset
Frederiksgade 9
4690 Haslev

Borger vejledes desuden i at stile klagen til børn & ungeafdelingen, Center for Børn, Unge & Familier.

Borger kan derudover indgive sin klage mundtligt på møde eller telefonisk til telefon 56203000.

Borger kan indgive sin klage enten skriftligt eller mundtligt til en hver anden forvaltning i Faxe Kommune, hvor modtager er forpligtiget til at videresende henvendelsen til rette forvaltning.

Borgeren kan desuden vælge at sende sin klage elektronisk til Faxe Kommune via **borger.dk** <https://www.borger.dk/>, hvor borgeren med Nem ID eller Digital Signatur har adgang til sin egen elektroniske postkasse.

Faxe Kommune anbefaler denne metode, hvis borgeren har brug for at sende personfølsomme oplysninger til Faxe Kommune.

Klage over Faxe Kommunes serviceniveau

Hvis borgeren ønsker at klage over serviceniveauet, herunder ventetider, organiseringen og kvaliteten af de indsatser, der ydes i kommunalt regi, bedes klagen stiles til:

Faxe Kommune
Rådhuset
Frederiksgade 9
4690 Haslev

Borgerrådgiveren



15. Egenbetaling	Borgeren har derudover mulighed for at henvende sig til Faxe Kommunes borgerrådgiver, hvis pågældende har brug for råd og vejledning, eller hvis pågældende er utilfreds med den måde vedkommendes sag er blevet behandlet på. Alle borgere i Faxe Kommune kan benytte sig af borgerrådgiveren. Det er gratis at benytte sig af borgerrådgiveren. Kontaktoplysninger: Borgerrådgiveren Rådhuset Frederiksgade 9 4690 Haslev Telefon 56 20 37 05 Yderligere information om borgerrådgiveren i Faxe Kommune kan findes her: http://www.faxekommune.dk/borgerraadgiveren-0
	Ingen.

Vedtaget af Børn & Læringsudvalget den 18.08.2022