

KLAGEVEJLEDNING

Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med Gældsrådgivning Sydsjælland, kan klage. Det betyder, at du også kan klage, selvom du ikke har deltaget i rådgivningssamtale, men blot har talt med os indledningsvist.

Vi opfordrer til, at du fortæller os det med det samme, hvis du har en dårlig oplevelse med vores rådgivning. Så kan vi nemlig ændre på det undervejs, og du kan få glæde af Gældsrådgivning Sydsjælland. Hvis du har forsøgt at være i dialog med os, men ikke synes, det har ændret noget, kan du udfylde klageformularen og sende den til os.

Hvad kan du klage over?

Du kan fx klage over:

- Rådgiveres adfærd, det vil sige den måde, som medarbejdere eller frivillige opfører sig på.
- Dårlig eller decideret forkert rådgivning.
- Rådgivningen lever ikke op til det, den annoncerer
- Rådgivningen har for dårlig tilgængelighed for handicappede.

Hvad kan du ikke klage over?

Du kan ikke klage over:

- Åbningstider eller andre praktiske forhold, fx ventetid, forplejning, stedet og tidspunktet.
- Andre brugere af rådgivningen.

Sådan sender du en klage

Vi har lavet en klageformular, så vi får de oplysninger, vi skal bruge til at behandle din klage.

Klagen skal være skriftlig og kan sendes på mail eller med posten til:

Mail: gaeld@frivilligcenter-naestved.dk - skriv "Klage" i emnefeltet.

Postadresse: Frivilligcenter Næstved, att. Gældsrådgivning Sydsjælland, Farimagvej 16, 4700 Næstved.

Får jeg en kvittering?

Ja, du får altid en kvittering på mail, hvis du har opgivet din mailadresse, senest 5 hverdage efter, at vi har modtaget din klage.

Hvornår får jeg svar på min klage?

Du får svar på din klage indenfor 4 uger (dog 8 uger i sommerferien).

Jeg har en kommentar til rådgivningen, der ikke er en klage – hvor kan jeg give den?

Vi er altid glade for feedback og input til vores arbejde. Derfor er du velkommen til at skrive din kommentar til gaeld@frivilligcenter-naestved.dk.

Er jeg anonym, når jeg klager?

Hvis du sender din klage fra en anonym mailadresse eller via post uden afsender, er du anonym.

Hvis du opgiver dit navn, eller hvis det fremgår af din mailadresse, er du ikke anonym, men vi behandler selvfølgelig din klage fortroligt, og giver ikke dit navn eller andre personhenførbare oplysninger videre til rådgiverne.

Hvordan behandles mine personoplysninger i forbindelse med en klage?

Når du sender en klage til Gældsrådgivning Sydsjælland, bliver den behandlet indenfor 4 uger (dog 8 uger i sommerferien), herefter slettes al korrespondance. Vi henviser til vores hjemmeside www.frivilligcenter-naestved.dk/gaeldsradgivning/gaeld-om-os for yderligere oplysninger om behandling af dine personoplysninger i forbindelse med en klage.