

Guide: Klageadgang til brugere af Frivilligcenter SR- Bistands tilbud

December 2018

Indhold

Hvorfor en guide til etablering af klageadgang til brugere?.....	3
Klagevejledning.....	3
Klageformular.....	5

Hvorfor en guide til etablering af klageadgang til Frivilligcenter SR-Bistands brugere?

Denne guide er udarbejdet af Frivilligcenter SR-Bistand. Guiden skal sikre brugerne af Frivilligcenter SR-Bistands tilbud en overskuelig og let tilgængelig klageadgang,

Det primære formål med at give brugerne af Frivilligcenter SR-Bistands tilbud mulighed for at klage er at understøtte kvalitetssikringen af de tilbud, Frivilligcenter SR-Bistand leverer. Klageadgangen er således både en sikkerhed for brugeren, og en sikkerhed for Frivilligcenter SR-Bistand, der får mulighed for at håndtere og eventuelt ændre på tilbuddene.

Klagevejledning

Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med Frivilligcenter SR-Bistands tilbud, kan klage.

Vi opfordrer til, at du fortæller os med det samme, hvis du har en dårlig oplevelse med vores tilbud. Du bedes kontakte koordinator af tilbuddet. Så kan vi nemlig ændre på det undervejs, og du kan få glæde af Frivilligcenter SR-Bistands tilbud.

Hvis du har været i kontakt med tilbuddets koordinator om din klage, men det ikke har været tilstrækkeligt, kan du udfylde klageformularen og sende den til os.

Hvad kan du klage over?

Du kan for eksempel klage over:

- De frivillige og de ansattes adfærd
- Dårlig eller decideret forkert rådgivning/vejledning/bisidning
- Tilbuddet lever ikke op til det, som det annoncerer

Hvad kan du ikke klage over?

- Tidligere behandlede og afgjorte klagesager betragtes som afsluttede, og kan derfor ikke genoptages
- Andre brugere af tilbuddet
- Åbningstider eller andre praktiske forhold, fx ventetid, forplejning eller lokation

Sådan sender du en klage

Når du har haft kontakt til tilbuddets koordinator kan du sende en skriftlig 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: Centerleder Lenette Ea Vacher: lev@sr-bistand.dk

Postadresse

Frivilligcenter SR-Bistand
Att: Centerleder Lenette Ea Vacher
Tagensvej 70, 1.
2200 København N

Får jeg en kvittering?

Ja, du får altid en kvittering på mail inden for 1 uge, hvis du har opgivet din mailadresse.

Hvornår får jeg svar på min klage?

Du får svar på din klage 14 dage efter du har modtaget en kvittering på din klage

Jeg har kommentar til tilbuddet, som jeg har haft kontakt med – 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 srb@sr-bistand.dk

Er jeg anonym, når jeg klager?

Vi behandler selvfølgelig din klage fortroligt, og giver ikke dit navn eller andre personhenførbare oplysninger videre, men du kan desværre ikke være anonym

Hvordan behandles mine personoplysninger i forbindelse med en klage?

Når du sender en klage til Frivilligcenter SR-Bistand, bliver den behandlet indenfor 3 uger. 3 mdr. efter klagen er behandlet slettes korrespondancen. Se yderligere om foreningens slettepolitik under ”Privatlivspolitik” på vores hjemmeside www.sr-bistand.dk

Klageformular

Navn

Kontaktoplysninger (Hvis du vil modtage svar skal du påføre kontaktoplysninger)

Tilbuddet, som klagen omhandler

Hvornår var du i kontakt med det tilbud, som klagen omhandler?

Hvad ønsker du at klage over?

Hvad kunne du have ønsket dig i stedet?

Behandling af personoplysninger

Vi behandler dine personoplysninger i henhold til gældende lovgivning. Læs om Frivilligcenter SR-Bistands behandling af personoplysninger på vores hjemmeside: www.srbistand.dk. under privatlivspolitik.