



KLAGEVEJLEDNING

Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med Forælder Fondens rådgivning, kan klage.

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 mere glæde af rådgivningen.

Hvis du har forsøgt at være i dialog med os om din oplevelse, men ikke synes, at det har ændret noget, kan du udfylde klageformularen og sende den til os.

Inden du klager, opfordrer vi dig til at læse de almindelige bestemmelser for rådgivningen, som findes på vores hjemmeside: <https://foraelderfonden.dk/raadgivning>

Hvad kan du 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 dårlig tilgængelighed.

Hvad kan du ikke klage over?

Andre brugere af rådgivningen.

Åbningstider eller andre praktiske forhold, fx ventetid, forplejning eller beliggenhed.

Hvordan sender jeg en klage?

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

Du finder formularen på vores hjemmeside: <https://foraelderfonden.dk/raadgivning>

Klagen skal være skriftlig og sendes til os på mail@foraelderfonden.dk.

Skriv "Klage" i emnefeltet.

Får jeg en kvittering?

Ja, du får altid en kvittering på mail, hurtigst muligt efter, at vi har modtaget din klage.

Hvornår får jeg svar på min klage?

Vi tilstræber, at du får svar på din klage inden for 10 hverdage, eller at du som minimum får besked om, hvornår du kan forvente et svar.

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 mail@foraelderfonden.dk



Er jeg anonym, når jeg klager?

Du kan ikke sende en anonym klage, da klagen skal sendes via mail, og da vi skal have mulighed for at tilgå din sag i rådgivningen. Vi behandler selvfølgelig din klage fortroligt.

Hvordan behandles mine personoplysninger i forbindelse med en klage?

De personoplysninger, du opgiver i forbindelse med en klage, behandles i overensstemmelse med gældende lovgivning og Forælder Fondens persondatapolitik, som du kan læse mere om her:

<https://foraelderfonden.dk/persondatapolitik/>