

## Klagevejledning

### Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med Settlementets Rådgivning, kan klage.

Vi opfordrer til, at du fortæller os 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 rådgivningen.

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

### Hvad kan du klage over?

- Rådgiveres adfærd, det vil sige den måde, som medarbejdere eller frivillige opfører sig på.
- Dårlig eller decideret forkert rådgivning/vejledning.
- 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 eller beliggenhed.

### Sådan sender du en klage

Udfyld klageformularen, som du finder på rådgivningens hjemmeside.

Klagen skal være skriftlig og kan sendes på mail eller med post.

#### Mail

Til Rådgivningschef Eva Tetzlaff [eva.tetzlaff@settlementet.dk](mailto:eva.tetzlaff@settlementet.dk)

Skriv "Klage" i emnefeltet.

#### Post

Settlementets Rådgivning  
Dybbølsgade 41, 1. sal  
1721 København V

### Får jeg en kvittering?

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

### Hvornår får jeg svar på min klage?

Du får svar på din klage indenfor 5 hverdage eller også får du besked om, hvornår du kan forvente at få 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 Rådgivningschef Eva Tetzlaff [eva.tetzlaff@settlementet.dk](mailto:eva.tetzlaff@settlementet.dk)

### Er jeg anonym, når jeg klager?

Hvis du sender din klage fra en anonym mailadresse eller via post uden afsender, er du anonym. Du skal dog være opmærksom på, at vi ikke behandler anonyme klager, ligesom du ikke kan forvente at få et svar.



I Settlementet tror vi på det enkelte menneske og de stærke fællesskaber.

I kraft af mere end 100 års erfaring styrker vi socialt udsatte hver eneste dag.

I vores Sociale Handelsgade i Saxogade, via vores beskæftigelses – og

rådgivningsarbejde, i vores mange klubber, Feriekolonien Lyngborgen

og det aktive værested Gang i Gaden. **Alle er med i fællesskabet.**

Hvis du opgiver dit navn, eller hvis det fremgår af din mailadresse, er du ikke anonym, men vi behandler selvfølgelig din klage fortroligt. Din klage vil blive behandlet internt og drøftet med den eller de rådgivere du har været til møde med. Det er for at afklare forløbet fra begge parter samt sikre at vi lærer af de tilbagemeldinger vi modtager. Vi giver ikke dit navn eller andre personhenførbare oplysninger videre til andre udenfor rådgivningen.

### **Hvordan behandles mine personoplysninger i forbindelse med en klage?**

Når din klage er behandlet og du har modtaget svar, slettes al korrespondance. I nogen tilfælde vurderer vi, at det er relevant at lægge en kopi af klagen i din journal. Hvis det er relevant i din sag, vil du få besked om dette, når du modtager svar på klagen.



**SETTLEMENTET VESTERBRO**  
HVOR ALLE ER MED I FÆLLESSKABET

**I Settlementet tror vi på det enkelte menneske og de stærke fællesskaber.**

I kraft af mere end 100 års erfaring styrker vi socialt udsatte hver eneste dag.

I vores Sociale Handelsgade i Saxogade, via vores beskæftigelses – og

rådgivningsarbejde, i vores mange klubber, Feriekolonien Lyngborgen

og det aktive værested Gang i Gaden. **Alle er med i fællesskabet.**