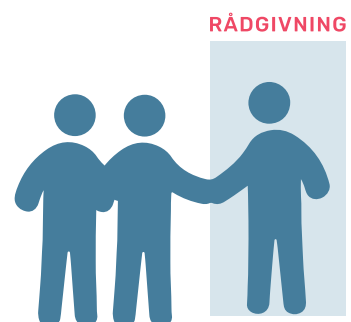


GUIDE TIL ETABLERING AF KLAGEADGANG TIL BRUGERE

Til sociale rådgivningstilbud der er
medlem af RådgivningsDanmark

GUIDE



INDHOLD

Hvorfor en guide til etablering af klageadgang til brugere? / **3**

Klagevejledning / **4**

Klageformular / **6**

Inspiration til privatlivspolitik / **7**

Inspiration til intern organisering / **8**

HVORFOR EN GUIDE TIL ETABLERING AF KLAGEADGANG TIL BRUGERE?

Denne guide er udarbejdet til sociale rådgivningstilbud, der er medlem af RådgivningsDanmark. Guiden skal sikre fælles fodslag på tværs af rådgivningsfeltet i forhold til at tilbyde brugere af rådgivningstilbud overskuelig og let tilgængelig klageadgang i forbindelse med den rådgivning, de har modtaget.

Det primære formål med at give brugere af rådgivningstilbud mulighed for at klage er at understøtte kvalitetssikringen af de ydelser, rådgivningen leverer. Klageadgangen er således både en sikkerhed for brugeren, som kan gå tilbage til rådgivningen og via et formaliseret system give udtryk for sin utilfredshed, og en sikkerhed for rådgivningstilbuddet, der får mulighed for at håndtere og eventuelt ændre på uhensigtsmæssigheder i rådgivningen.

Derfor er klageadgang for brugere af rådgivningstilbud også et af kravene i RådgivningsDanmarks kvalitetsmodel.

Anbefaling til klageformular og inspiration til intern organisering

Guiden indeholder en skabelon til klagevejledning samt klageformular, som RådgivningsDanmark anbefaler medlemsorganisationerne at anvende.

Derudover giver guiden inspiration til, hvordan behandling af klager kan beskrives i rådgivningens privatlivspolitik, og hvordan sagsbehandling af klager kan organiseres internt.

Andre klagemuligheder

Center for Frivilligt Socialt Arbejde (CFSA) har et [whistleblowertilbud](#), hvor frivillige, ansatte og brugere kan videregive viden eller mistanke om uhensigtsmæssig eller ulovlig adfærd i frivilligforeninger og -projekter på det sociale område. Herefter kan CFSA hjælpe med afklaring, rådgivning og vejledning og i helt særlige tilfælde videreformidling af informationen til de rette myndigheder.

KLAGEVEJLEDNING

Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med [rådgivningstilbuddets navn], 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 glæde af [rådgivningstilbuddets navn].

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?

[Indsæt eksempler, der passer. Her følger nogle forslag]

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 for handicappede.

Hvad kan du *ikke* klage over?

[Indsæt eksempler, der passer. Her følger nogle eksempler]

Andre brugere af rådgivningen.

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

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: [indsæt@mail]

Skriv "Klage" i emnefeltet

Postadresse:

[Indsæt navn, gade, by]

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 [indsæt tidsrum].

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 [indsæt@mail].

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 [rådgivningstilbuddets navn], bliver den behandlet indenfor [indsæt tidsrum], herefter slettes al korrespondance. Vi henviser til vores hjemmeside [indsæt link] for yderligere oplysninger om behandling af dine personoplysninger i forbindelse med en klage.

KLAGEFORMULAR

Navn (frivilligt)

Kontaktoplysninger (frivilligt)*

Rådgivningstilbud, som klagen omhandler

Hvornår modtog du den rådgivning, du ønsker at klage over?

OBS: Hvis du ønsker, at vi skal kunne give feedback til den pågældende rådgiver, skal du angive så præcise oplysninger som muligt.

Hvad ønsker du at klage over?

Hvad kunne du have ønsket dig i stedet?

Hvad forventer du af os nu?

* Hvis du har sendt din klage med posten, kan vi kun besvare den, hvis du angiver dine kontaktoplysninger, fx en mailadresse eller en postadresse. Men det er naturligvis frivilligt.

Behandling af personoplysninger

Vi behandler dine personoplysninger i henhold til gældende lovgivning. Læs om [rådgivningstilbuddets navn] behandling af personoplysninger på vores hjemmeside [indsæt link].

INSPIRATION TIL PRIVATLIVSPOLITIK

At behandle en klage vil i nogle tilfælde betyde behandling af personlige oplysninger. Her følger inspiration til, hvordan denne type behandling af persondata kan beskrives i privatlivspolitikken:

I forbindelse med behandling af klager, herunder besvarelser, er det nødvendigt at behandle (opbevare) en række almindelige personoplysninger, fx navn og mailadresse, hvis klager har opgivet disse. Dette sker med retlig hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 6, litra f, idet [rådgivningens navn] forfølger den legitime interesse, at behandling er nødvendig for at kunne besvare klagen.

Personoplysninger og al korrespondance slettes umiddelbart efter, at klagen er behandlet, og klageren har fået svar. Dette senest [indsæt tidsrum] efter, at klagen er modtaget.

Det er desuden nødvendigt at overveje, hvem i rådgivningen der modtager klager. Som udgangspunkt bør klager ikke fremsendes til en fælles indbakke, som flere medarbejdere har adgang til. Disse valg – sikkerhedsforanstaltninger – skal også beskrives i privatlivspolitikken. Der er naturligvis flere modeller for organiseringen af behandling af klager i rådgivningstilbuddet.

INSPIRATION TIL INTERN ORGANISERING

Her følger beskrivelse af én model til inspiration.

1. Klage modtages på mail eller via post

Der kan fx oprettes en mailadresse udelukkende til klager eller en elektronisk formular direkte på hjemmesiden, som rådgivningschefen eller -koordinatoren har adgang til. Alternativt kan klager sendes direkte til rådgivningschefen eller -koordinatorens eksisterende mailadresse.

2. Kvittering for klage afsendes inden for fem arbejdsdage, hvis denne har angivet en mail

Hvis der er oprettet en mailadresse udelukkende til klager eller en elektronisk formular på hjemmesiden, kan der opsættes auto-reply med generisk kvitteringstekst. Alternativt kvitterer rådgivningschefen eller -koordinatoren inden for den lovede frist med generisk kvitteringstekst.

3. Rådgivningschef eller -koordinator læser klage og vurderer, hvilken handling der er relevant

Rådgivningschefen eller -koordinatoren tager indledningsvist stilling til, hvorvidt klagen falder inden for klagemulighedens rammer. Derefter vurderes det, om medarbejdere eller frivillige skal inddrages. Husk at anonymisere klagen. Endelig bør der tages stilling til, om der er andre forhold, der skal undersøges på baggrund af klagen.

4. Rådgivningschef eller -koordinator formulerer svar på klage

Svaret bør indeholde et kort resumé af, hvordan klagen er blevet håndteret og eventuelle ændringer i praksis på baggrund heraf. Hvis klagen ikke falder inden for klagemulighedens rammer, skal dette ligeledes angives.

5. Registrering af tema for klage

Registrering af klagernes tematikker – i anonymiseret form – kan være et godt internt redskab og danne baggrund for fx halvårlig eller årlig opsamling, der ligeledes viser hvorvidt klagerne har givet anledning til ændringer af praksis.

Guide til etablering af klageadgang til brugere

© RådgivningsDanmark februar 2023

Læs mere

På www.raadgivningsdanmark.dk

Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)
eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Email: info@raadgivningsdanmark.dk

Telefon: 61 31 70 28