Klagevejledning

Alle, der har været i kontakt med NEFOS' rådgivnings- og støttetilbud, kan klage. Vi opfordrer til, at du fortæller os det med det samme, hvis du har en dårlig oplevelse med vores tilbud. Så kan vi nemlig ændre på det undervejs, og du kan få glæde af tilbuddet. Hvis du har forsøgt at være i dialog med os, men ikke synes, det har ændret noget, kan du udfylde nedenstående klageformular og sende den til os.

Du kan fx klage over rådgiveren, mentoren eller gruppelederens adfærd - det vil sige den måde, som medarbejderen eller den frivillige opfører sig på. Hvis du oplever dårlig eller decideret forkert rådgivning, hvis tilbuddet ikke lever ikke op til det, du er blevet sat i forventning eller hvis tilbuddet fx har dårlig tilgængelighed for handicappede. Vi hører meget gerne fra dig, hvis du ikke er tilfreds med vores tilbud, da vi netop er sat i verden til at imødekomme de efterladtes behov.

Men der er også elementer, som vi ikke kan ændre på. Det er derfor ikke muligt at klage over andre brugere af tilbuddet, åbningstider eller andre praktiske forhold, fx ventetid, forplejning eller lokation. Vi vil i den forbindelse gerne påpege, at vi er et gratis og frivilligbaseret tilbud, som gør alt hvad vi kan, for at imødekomme de efterladtes behov indenfor de ressourcer, vi har til rådighed.

Klageformular

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 til: sorgly@socialtansvar.dk. Skriv "Klage" i emnefeltet.

- Navn (frivilligt)
- Mailadresse, som vi kan besvare klagen til
- Tilbud, som klagen omhandler
- Hvad ønsker du at klage over?
- Hvis der er tale om en konkret situation: Hvornår og hvor fandt den sted?
- Hvad kunne du have ønsket dig i stedet?
- Hvad forventer du af os nu?

Du modtager efterfølgende en automatiseret kvittering på, at vi har modtaget din mail. Du får svar på din klage indenfor 10 hverdage. Hvis du sender din klage fra en anonym mailadresse 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 de du klager over.

Når du sender en klage til SorgLy, bliver den behandlet indenfor 10 hverdage, herefter al korrespondance slettes. Vi henviser til vores hjemmeside for yderligere oplysninger om behandling af dine personoplysninger i forbindelse med en klage.

Vi er altid glade for feedback og input til vores arbejde. Derfor er du altid velkommen til at skrive kommentarer eller ideer til os.

Mail: sorgly@socialtansvar.dk

Tlf. 6312 1226

Vores telefonlinje er åben mandage og onsdage kl. 10-13 samt torsdage kl. 17-20.

SorgLy
Fonden for Socialt Ansvar