

KLAGEVEJLEDNING FOR AMBULANT RÅDGIVNING

KLAGEVEJLEDNING

– for ambulant rådgivning hos Mandecentret

1. Indledning

Hvis du som borger oplever, at du ikke er blevet behandlet ordentligt eller i øvrigt er utilfreds med den rådgivning, du har modtaget i det ambulante tilbud hos Mandecentret, har du ret til at klage. Denne vejledning beskriver dine rettigheder og de trin, du skal følge for at indsende en klage.

2. Dine rettigheder

- Ret til at blive hørt: Du har ret til at få din klage behandlet i overensstemmelse med pkt. 4 nedenfor.
- Ret til fortrolighed: Din klage bliver behandlet fortroligt, og kun relevante personer i Mandecentrets organisation vil få adgang til oplysningerne i klagen.
- Ret til en bisidder: Du kan vælge at have en bisidder med til eventuelle møder og samtaler, der afholdes i forbindelse med din klage.
- Ret til svar: Du har ret til at modtage et skriftligt svar på din klage inden for en rimelig tidsramme.

3. Sådan indsender du en klage

- Skriftlig klage: En klage skal altid være skriftlig. Du kan enten sende klagen til Mandecentrets postadresse eller til vores hovedmail: info@mandecentret.dk. Beskriv din oplevelse detaljeret og inkluder relevante datoer og navne på involverede personer.
- Kontaktoplysninger: Sørg for at inkludere dine kontaktoplysninger (adresse, telefon og evt. e-mailadresse), så Mandecentret kan komme i kontakt med dig for yderligere information eller opfølgning.
- Dokumentation: Vedlæg eventuel dokumentation der kan understøtte din klage såsom e-mails, breve eller andre relevante dokumenter.

4. Behandling af klagen

- Modtagelse: Når Mandecentret har modtaget din klage, vil du få en bekræftelse på modtagelsen.
- Undersøgelse: Klagen vil blive undersøgt af chefen for ambulant rådgivning.
- Svar: Når undersøgelsen af din klage er færdig, vil du modtage et skriftligt svar med resultatet af undersøgelsen og en beskrivelse af de eventuelle tiltag, der vil blive iværksat for at imødekomme din klage.

5. Hvis du er utilfreds med svaret

- Anke: Hvis du er utilfreds med svaret på din klage, kan du anke behandlingen. Følg anvisningerne i svaret for at indsende en anke.
- Ekstern klageinstans: Hvis du fortsat er utilfreds, kan du kontakte en ekstern klageinstans som Ombudsmanden eller en relevant tilsynsmyndighed.

6. Kontaktoplysninger

- Mandecentret: Købmagergade 9, 1150 København K.
☎ Telefonnummer: 70 11 62 63 ✉ E-mail: info@mandecentret.dk
- Ombudsmanden: Folketingets Ombudsmand,
Gammeltorv 22, 1457 København K.
☎ Telefonnummer: 33 13 25 12 ✉ E-mail: post@ombudsmanden.dk *)

Hvad kan der f.eks. klages over:

1. Utilfredshed med behandlingen: Hvis du oplever, at du ikke er blevet behandlet med respekt eller empati af den rådgiver, du har fået rådgivning af.
2. Manglende fortrolighed: Hvis du oplever eller har kendskab til, at dine personlige oplysninger ikke er blevet håndteret fortroligt.
3. Uprofessionel adfærd: Hvis en rådgiver har opført sig uprofessionelt eller upassende over for dig.
4. Manglende kvalitet: Hvis du mener, at rådgivningen ikke har levet op til den kvalitet, du har forventet.

Selvom tilbuddet er frivilligt og gratis, har du stadig ret til at give feedback og klage, så organisationen kan forbedre sit tilbud.

Det er vigtigt at følge den ovenfor beskrevne klageprocedure – dvs. indsende klagen skriftligt, inkludere en detaljeret beskrivelse af dine oplevelser og vedlægge eventuel dokumentation.

* Fra Ombudsmandens hjemmeside:

"Uanset hvordan du henvender dig til Folketingets Ombudsmand, beder vi dig om altid at opgive dit fulde navn og din adresse. Som led i sagsbehandlingen har vi brug for at vide, hvem der henvender sig. Ombudsmanden kan ikke behandle anonyme henvendelser. Det fremgår af § 13, stk. 2, i ombudsmandsloven. I de fleste tilfælde vil vi svare dig via Digital Post. Derfor opfordrer vi også dig til at skrive til os via Digital Post".

