

## Klagevejledning

### Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med Mødrehjælpens indsatser (rådgivning eller støtte), 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 rådgivningen.

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?

Rådgiveres eller den frivilliges 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.

De frivilliges tilgængelighed.

### 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

Mail: [moedrehjaelpen@moedrehjaelpen.dk](mailto:moedrehjaelpen@moedrehjaelpen.dk) Skriv "Klage" i emnefeltet

### 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 Mødrehjælpens indsatser, 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 [moedrehjaelpen@moedrehjaelpen.dk](mailto:moedrehjaelpen@moedrehjaelpen.dk)

### **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 eller andre.

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

Når din klage er behandlet, slettes al korrespondance. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på <https://moedrehjaelpen.dk/forside/cookie-og-privatlivspolitik/>