

Sådan behandler vi din klage

1. Klage modtages på mail eller via post (alternativt mundtlig)

2. Kvittering for klage afsendes inden for 5 arbejdsdage efter modtagelse
(brevsprækkeøjeblikket mail eller fysiskpost)

3. Klagen behandles og der laves vurdering af relevant handling.

Projektleder eller Forretningsføreren ved Lejerbo tager indledningsvist stilling til, hvorvidt klagen falder inden for klagemulighedens rammer. Derefter vurderes det, om medarbejderen eller den frivillige skal inddrages. Der tages herefter stilling til, om der er andre forhold, der skal undersøges på baggrund af klagen.

4. Projektleder eller Forretningsføreren formulerer svar på klagen

Svaret vil indeholde et kort resume af, hvordan klagen er blevet håndteret og eventuelle ændringer i praksis på baggrund heraf. Hvis klagen ikke falder inden for klagemulighedens rammer, vil vi angive en begrundelse for dette og i stedet bruge henvendelsen som et forbedringsforslag til rådgivningen.

5. Registrering af tema for klage

Klagen anonymiseres og bruges til intern læring i projektet for at ændre praksis fremadrettet og dermed sikre kvaliteten i rådgivningen.