

## Klagevejledning

### Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med vores rådgivning kan klage.

Vi opfordrer til, at du fortæller os 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 vores rådgivning.

Hvis du har forsøgt at være i dialog med os, men ikke syntes, det har ændret noget, kan du udfylde klageformularen og sende den til os.

### Hvad kan du klage over?

Rådgiverens adfærd, det vil sige den måde, som medarbejderen eller den frivillige opfører sig på.

Dårlige eller decideret forkert rådgivning.

Rådgivningen lever ikke op til det, den annoncerer.

### Hvad kan du ikke klage over?

Andre der bruger rådgivningen

Åbningstider eller andre praktiske forhold, fx ventelister, forplejning eller vores lokation. Du er altid velkommen til at give os gode råd eller forbedringsforslag, men disse vil ikke blive behandlet efter denne vejledning.

### Sådan sender du en klage

Vi har lavet en klageformular, så vi får de oplysninger, vi skal bruge til at behandle din klage. Vores erfaring er at det er bedst klagen er skriftlig og du kan sende den på mail eller med posten. Alternativ er du også velkommen til at klage mundtligt.

Mail til: [anders@trekantenholstebro.dk](mailto:anders@trekantenholstebro.dk) eller [BJE@lejerbo.dk](mailto:BJE@lejerbo.dk)

Post: Økonomi og gældsrådgivningen, Trivselshuset Asagården 55A, 7500 Holstebro

Mundtligt: kontakt projektlederen, vi kan også hjælpe dig med at finde en der kan formulere en klage i sammen med dig.