

Klagevejledning - WeShelters økonomirådgivning

Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med WeShelters økonomirådgivning, 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 økonomirådgivningen.

Hvad kan jeg klage over?

Rådgiveres adfærd, det vil sige den måde, som medarbejdere eller frivillige opfører sig på.

Dårlig eller decideret forkert rådgivning.

Hvis rådgivningen lever ikke op til det, vi annoncerer.

Hvad kan jeg ikke klage over?

Andre brugere af rådgivningen.

Åbningstider eller andre praktiske forhold, f.eks. ventetid og lokation.

Beslutninger og afgørelser truffet af andre, f.eks. SKAT, Gældsstyrelsen, Fogedretten, kommuner, kreditorer m.fl.

Hvordan sender jeg en klage?

Klagen skal være skriftlig og kan sendes på mail eller med posten til:

Mail: kbh.ekonomi@weshelter.dk

Postadresse: WeShelter, Slotsgade 2, 2200 København N.

Hvad skal en klage indeholde?

For at vi bedst muligt kan behandle din klage, opfordrer vi dig til at din klage indeholder:

- **Navn**
- **Kontaktoplysninger**
Hvis du har sendt din klage med posten, kan vi kun besvare den, hvis du angiver dine kontaktoplysninger, fx en mailadresse eller en postadresse. Men det er naturligvis frivilligt.
- **Rådgivningstilbud som klagen omhandler – hvor har du modtaget rådgivning**
F.eks. navn på herberg, værested eller adresse
- **Hvornår modtog du den rådgivning, du ønsker at klage over?**
Hvis du ønsker, at vi skal kunne give feedback til den pågældende rådgiver, skal du angive så præcise oplysninger som muligt
- **Hvad ønsker du at klage over?**
- **Hvad kunne du have ønsket dig i stedet?**
- **Hvad forventer du af os nu?**

Får jeg en kvittering?

Ja, hvis du har opgivet din mailadresse, får du en kvittering på mail umiddelbart efter, at vi har modtaget din klage.

Hvordan behandler I min klage?

I første omgang vil projektleder af økonomirådgivningen behandle din klage. Hvis du har oplyst dit telefonnummer, vil projektleder altid forsøge at ringe til dig for at tale med dig om din klage.

Hvis du beskriver, hvor og hvornår du har modtaget den rådgivning, du ønsker at klage over, vil projektleder kontakte de involverede rådgivere.

Hvis din klage handler om dårlig eller decideret forkert rådgivning, vil projektleder altid vende din klage med chef for WeShelters Frivilligindsats.

Projektleder vil altid forsøge at ringe til dig for at tale med dig om svaret på din klage. Hvis projektleder ikke træffer dig på telefon, vil du modtage et skriftligt svar på din klage. Du kan altid anmode om at få skriftligt svar på din klage.

Hvornår får jeg svar på min klage?

Du får svar på din klage indenfor 10 dage.

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.

Hvordan behandles mine personoplysninger?

Vi behandler dine personoplysninger i henhold til gældende lovgivning. Læs om økonomirådgivningens behandling af personoplysninger i folderen "Information om dataopbevaring, klageadgang m.m. til dig, der får rådgivning i WeShelters økonomirådgivning" på vores hjemmeside.

Jeg har en kommentar til rådgivningen, 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 kbh.ekonomi@weshelter.dk