

# Klagevejledning

## Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med Alkolinjen, 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 Alkolinjen. 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 adfærd, det vil sige den måde, som medarbejdere har opført sig på.
- Dårlig eller decideret forkert rådgivning.
- Rådgivningen lever ikke op til det, den annoncerer.
- Rådgivningen har dårlig tilgængelighed for handicappede.

## Hvad kan du ikke klage over?

- Andre brugere af rådgivningen.
- Åbningstider eller andre praktiske forhold, f.eks. ventetid.

## Sådan sender du en klage

Vi har lavet en [klageformular](#) på vores hjemmeside, så vi får de oplysninger, vi skal bruge til at behandle din klage.

Klagen kan også sendes med posten til:

Postadresse:

Høffdingsvej 36, stuen

2500 Valby

## Får jeg en kvittering?

Ja, du får altid en kvittering på mail, hvis du har opgivet din mailadresse, maksimalt fem dage efter vi har modtaget din klage.

## Hvornår får jeg svar på min klage?

Du får svar på din klage indenfor 15 dage efter, du har indsendt din klage. Hvis vi skal besvare din klage, skal du opgive din mailadresse ifm. klageformularen på hjemmesiden eller andre kontaktoplysninger, hvis du indsender din klage pr. post.

## 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 [info@alkohologsamfund.dk](mailto:info@alkohologsamfund.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.

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

Når du sender en klage til Alkolinjen, bliver den behandlet indenfor 30 dage, herefter slettes al korrespondance. Vi henviser til vores [hjemmeside](#) for yderligere oplysninger om behandling af dine personoplysninger i forbindelse med en klage.