

## Klagevejledning

### – Hvis du ønsker at klage over rådgivning på FBU-LINIEN og FBU Brevkassen

#### Hvem kan klage?

Alle, der har været i kontakt med FBU-LINIEN og FBU Brevkassen, 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 løbende arbejde på at forbedre vores rådgivning, så du og andre kan få glæde af FBU-LINIEN og FBU Brevkassen.

#### Hvad kan du klage over?

Rådgiveres adfærd, det vil sige den måde, som medarbejdere opfører sig på.  
Dårlig eller decideret forkert rådgivning.  
Rådgivningen lever ikke op til det, den annoncerer.

#### Hvad kan du ikke klage over

Afgørelser på ansøgninger truffet af en myndighed, omkring emner som du har modtaget rådgivning om.  
Åbningstider eller andre praktiske forhold, fx ventetid.

#### Sådan sender du en klage

Vi opfordrer til, at du tager telefonisk eller skriftlig kontakt til landssekretær Vivi Nielsen, når du overvejer at klage over rådgivning på FBU-LINIEN eller FBU Brevkassen. Landssekretæren kan kontaktes på tlf. 51 80 24 06. 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. Formularen er med til at sikre, at FBU får de oplysninger, som skal bruges til at behandle din klage.

Klagen skal være skriftlig og kan sendes på mail eller med post til FBU ForældreLANDSforeningen, Landssekretær Vivi Nielsen, Martinsvej 7-9, 1.sal, 1926 Frederiksberg eller mail: [vivi@fbu.dk](mailto:vivi@fbu.dk).

Skriv "Klage" i emnefeltet eller på kuerten.

#### 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 14 dage.

#### Er jeg anonym, når jeg klager?

Hvis du sender din klage fra en anonym mailadresse eller via post uden afsender, er du anonym. Vær opmærksom på, at FBU ikke kan kvittere for og svare på klagen, såfremt du ikke oplyser en afsender.

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 FBU ForældreLANDSforeningen, stiler vi efter at behandle klagen indenfor 14 dage. Når klagen er færdigbehandlet slettes al korrespondance og personoplysninger. Behandlingen af klagen følger FBU's privatlivspolitik.

### **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@fbu.dk](mailto:info@fbu.dk) eller bruge den anonyme feedbackskabelon her: <https://fbu.dk/giv-feedback-til-fbu-2/>



Hvad kunne du have ønsket dig i stedet?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Hvad forventer du af os nu? \* Hvis du har sendt din klage med post eller mail, kan vi kun besvare den, hvis du angiver dine kontaktoplysninger, fx en mailadresse eller en postadresse. Men det er naturligvis frivilligt.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Formularen sendes til: FBU ForældreLANDSforeningen, Landssekretær Vivi Nielsen

Martinsvej 7-9, 1. sal, 1926 Frederiksberg eller mail: vivi@fbu.dk