

Klager eller kommentarer til Ældretelefonen

Hvis du har haft en dårlig oplevelse på Ældretelefonen, vil vi gerne høre fra dig.

Vi hører også meget gerne fra dig, hvis du har feedback og input til vores arbejde på Ældretelefonen – ris som ros, gode ideer eller andet. Du er altid velkommen til at skrive din kommentar til vbt@aeldresagen.dk

Klagevejledning

Hvem kan klage?

Alle, der har haft en samtale på Ældretelefonen, kan klage.

Hvad kan du klage over?

- Måden du føler dig mødt på, lyttet og talt til af den frivillige
- Hvis vi ikke lever op til det, vi fortæller og skriver, vi gør

Hvad kan du ikke klage over?

- Åbningstider
- Kø og ventetid
- At vi ikke tilbyder rådgivning (vi er en samtalelinje)

Sådan sender du en klage

Send en mail til vbt@aeldresagen.dk, hvor du skriver, hvad du klager over. Hvis klagen handler om en bestemt samtale, må du gerne skrive, hvornår du havde samtalen.

Skriv "klage" i emnefeltet.

Hvis du ønsker at være anonym i din klage, kan du sende din klage med posten til:

Ældre Sagen, Att. Vibeke Bruun-Toft, Ældretelefonen, Snorresgade 17-19, 2300 København S.

Du skal være opmærksom på, at hvis du ønsker at være anonym i din klage, kan du ikke få en tilbagemelding på din klage fra os.

Hvornår får jeg en tilbagemelding på min klage?

Hvis du har oplyst din mailadresse, får du en kvittering for modtagelsen af din klage på mail umiddelbart efter, at vi har modtaget den.

Du får en tilbagemelding på din klage indenfor 1 uge efter, at du har modtaget en kvittering.

Hvis du har sendt din klage med posten, og vi ikke har din mailadresse, vil vi afsende en skriftlig tilbagemelding til dig 1 uge efter, at vi har modtaget dit brev.

Hvordan behandles mine personoplysninger i forbindelse med en klage?

Vi henviser til Ældre Sagens privatlivspolitik på <https://www.aeldresagen.dk/> for yderligere oplysninger om behandling af dine personoplysninger i forbindelse med din henvendelse til Ældre Sagen og klage over Ældretelefonen.