

Klagevejledning

Formål

Formålet med denne klagevejledning er at sikre en ensartet, hensigtsmæssig og gennemskuelig behandling af alle klager til Humanistisk Samfund, som vedrører ceremonigrupperes aktivitet.

Det er et mål i klagesagsbehandlingen at sikre, at klager føler sig lyttet til og forstået – også i de tilfælde, hvor I er uenige i klagens indhold.

Målgruppe

Vejledningen gælder for sekretariatet samt alle aktive, der indgår i foreningens arbejde med at forestå navnefester, humanistiske konfirmationer, bryllupper og begravelser.

Definition af begreber

Klage

Ved klage forstås ethvert udtryk for utilfredshed eller kritik. En klage behøver ikke at være skriftlig, og det er ikke givet at ordet "klage" anvendes. Mishagsyttringer uden reelt indhold hører ikke under klagebegrebet.

En klage vedrører typisk en af de aktiviteter, foreningen tilbyder fx en ceremoni, et konfirmandkursus, en samtale eller kommunikationen forud for disse aktiviteter.

Klagen kan også handle om en frivilligs adfærd, serviceniveau eller fysiske faciliteter fx dårlig lyd i et ceremonirum. Det kan også være at klager beder om at få penge tilbagebetalt.

Klager

Klageren vil typisk være en person, som har købt en af foreningens ydelser. Det kan også være en konfirmand eller en pårørende, som har deltaget i en af vores ceremonier.

Fremgangsmåde

Klagens indhold samt "konfliktniveau" er afgørende for, hvor klagen behandles i organisationen. De fleste klager behandles lokalt der, hvor de er indgivet, men der kan være sager, som det er mest hensigtsmæssigt, at sekretariatet tager sig af (se senere).

Som udgangspunkt besvares en klage på samme måde, som den er fremsat.

Det betyder at en klage, der er fremsat mundtligt besvares mundtligt og en klage, der er indgivet skriftligt, besvares skriftligt.

Giver en person **mundtligt** udtryk for fx utilfredshed med kommunikationen forud for et kursusforløb for konfirmander *eller* udtrykker en deltager ved en ceremoni utilfredshed med, at man ikke kunne høre, hvad der blev sagt under ceremonien, besvares henvendelsen så vidt muligt mundtligt på stedet.

Hvis klager stiller sig tilfreds med den forklaring, der gives, behøver den frivillige ikke at foretage sig yderligere. Det er dog en god ide at formidle såvel utilfredsheden samt håndteringen af denne videre til andre i aktivgruppen.

Hvis en aktiv eller en aktivgruppe modtager en **skriftlig** klage besvares denne som udgangspunkt skriftligt. Det er hensigtsmæssigt, hvis aktivgruppen på forhånd har aftalt hvem, der besvarer henvendelser herunder klager.

Hvis det er gruppelederen, der modtager og besvarer en skriftlig klage, skal gruppelederen indhente en mundtlig eller eventuelt en skriftlig intern redegørelse fra den frivillige, der har været involveret i den aktivitet, klagen angår. Man kan fx ringe til vedkommende for at høre nærmere.

Hvis man vurderer at der vil gå lidt tid, inden en skriftlig klage kan besvares (fx fordi, der er nogle oplysninger, der skal indhentes for at kunne besvare klagen), skal man i første omgang kvittere for modtagelsen og oplyse, at klager kan forvente et svar indenfor fx 14 dage.

Hvis det er jeres indtryk, at kommunikationen lykkes bedst ved fysisk fremmøde, kan det være en mulighed at arrangere et personligt møde med klager. Vær dog opmærksom på at det kan være svært at få en god og konstruktiv dialog med en, der er meget utilfreds.

Fremgangsmåde ved eskalering

Hvis en klager, som har fremsat sin klage mundtligt, ikke stiller sig tilfreds med den mundtlige forklaring, skal I vejlede klager om, hvor man skriftligt kan rette sin henvendelse hen. Det kan fx være til en funktionspostkasse i den lokale aktivgruppe eller til Humanistisk Samfunds hovedpostkasse.

Herefter behandles klagen som en skriftlig klage.

Hvis en klager vedblivende ikke stiller sig tilfreds med de svar, der gives lokalt, kan I sende klagen videre til sekretariatet i Humanistisk Samfund.

Foreningens aktive og aktivgrupper kan altid rette henvendelse til sekretariatet, hvis man lokalt er i tvivl om, hvordan en klage skal behandles, eller hvis en konflikt eskaleres. Det kan fx være at en klager har hidset sig meget op over noget, som I ikke synes er særligt væsentligt eller ligger uden for jeres ansvarsområde.

Hvornår skal sekretariatet inddrages?

Sekretariatet skal inddrages i følgende tilfælde:

- Ved krav om tilbagebetaling/erstatning.
- Ved alvorlige klager over en frivilligs adfærd.
- Ved sager hvor konflikten er eskaleret.
- Hvis en klager er meget ophidset og I ikke føler, at I kan stå med sagen lokalt.

I disse tilfælde vil det som udgangspunkt også være sekretariatet, der står for besvarelsen.

Hvis klagen handler om en frivillig, retter sekretariatet henvendelse til den, klagen angår, som selvfølgelig får mulighed for at forklare eller udtale sig inden, der fremsendes svar.

Arkivering

Hvis det er nødvendigt at opbevare en mailkorrespondance mere end 30 dage skal I sende den til sekretariatet, som vurderer om hvorledes den bedst arkiveres.

Gode råd til den, der behandler en klage

- Tænk på at en klage siger lige så meget om den, der klager som om den eller det, der klages over.

- Tænk på hvordan du/I kan bidrage til, at situationen ikke eskalerer.
- Indled gerne en besvarelse med at beklage den dårlige oplevelse, vedkommende har haft. Tænk på at "en oplevelse" altid er hængt op på den, der har den. Det kan således aldrig skade foreningen, at en frivillig imødekommer klager ved fx at beklage, at denne har haft en dårlig oplevelse.
- Vis at I har lyttet til og forstået hvad klager siger eller skriver fx ved at anvende vendinger som: "Jeg forstår på dig, at du har oplevet..." eller "Jeg forstår det således, at du er utilfreds med...".

Vær ikke flov, hvis der kommer en klage! Vi har i samfundet stor fokus på rettigheder, så det er ikke underligt eller usædvanligt, hvis en køber af en ydelse retter henvendelse, hvis han/hun ikke er tilfreds med den ydelse, der er modtaget.