

Klage- og feedbackmekanisme for Hazara-Dansk Forbund

Om dette dokument

Vedtaget af	HADAFs landsbestyrelse
Gælder for	Alle, der er i berøring med HADAF: medlemmer, deltagere, frivillige, samarbejdspartnere og modtagere af hjælp
Ansvarlig	Landsbestyrelsen. Klager registreres og behandles af landsforpersonen, jf. dog afsnit 5
Revideres	Hvert år i første kvartal
Senest opdateret	15. september 2026
Nyeste udgave	hadaf.nu

1. Hvorfor

Man skal kunne sige til os, at vi har gjort noget forkert, uden at det koster noget. Det gælder et medlem i København, en frivillig, der har fået en dårlig oplevelse, og en kvinde i Bamyán, der ikke kom på listen over dem, der fik hjælp.

Det sidste er det svære. En familie, der står i en kø og har brug for pengene, siger ikke fra. Derfor er det ikke nok, at vi tager imod klager. Vi skal fortælle folk, at de kan klage, hvem de skal klage til, og at det ikke koster dem hjælpen.

2. Hvad man kan klage over

Alt. Men særligt:

- **Brud på safeguarding**, altså chikane, udnyttelse, misbrug, vold eller nedværdigende behandling
- **Brud på antikorruption, lovgivning eller almindelig ordentlighed**, altså misbrug af midler, favorisering, lovovertrædelser
- **Måden vi har udvalgt modtagere på**, eller at man er blevet forbigået
- **Adfærd fra et bestyrelsesmedlem, en frivillig, et medlem eller en partner**
- **Hvordan vi har behandlet dine oplysninger eller dit medlemskab**
- **Måden et arrangement, et kursus eller et møde er forløbet på**

Klager over behandlingen af persondata kan desuden gå til Datatilsynet, jf. persondatapolitikken.

3. Sådan klager du

Skriv, ring eller send et brev. Vælg selv:

- **info@hadaf.nu**
- **+45 35 95 95 36**
- **Hazara-Dansk Forbund, C/O Yasser Ghanbari, Saxogade 39, 3. th, 1662 København V**

Du kan skrive på dansk, engelsk, dari eller hazaragi.

Angår klagen landsforpersonen, som er den, der normalt behandler klager, så skriv til landsnæstforpersonen. Sig det i emnefeltet, så bliver mailen ikke åbnet af den, den handler om. Du kan også gå til et hvilket som helst andet medlem af landsbestyrelsen.

Angår klagen hele landsbestyrelsen, eller vil du ikke gå til os overhovedet, kan du klage til CISU på **complaints@cisu.dk**, hvis sagen vedrører en aktivitet, CISU har finansieret. CISU kalder det en ekstern klage, type K3.

4. Hvad klagen bør indeholde

Vi behandler den, uanset hvordan den er skrevet. Men vi kan hjælpe hurtigere, hvis vi ved:

1. **Hvad du klager over.** Hvad skete der, hvor og hvornår.
2. **Hvem det handler om.** Et navn, en rolle, eller bare "en frivillig ved indgangen".
3. **Hvad du gerne vil have ud af det.** En undskyldning, en ændring, en undersøgelse, pengene tilbage.

Mangler noget, spørger vi. Vi afviser ikke en klage, fordi den er ufuldstændig.

Anonyme klager tager vi imod og undersøger. Vi siger samtidig ærligt, at der er grænser for, hvad vi kan gøre, hvis vi ikke kan spørge dig om mere, og at vi ikke kan give dig svar.

5. Hvem behandler den

Situation	Hvem
Almindelig klage	Landsforpersonen
Klagen angår landsforpersonen	Landsnæstforpersonen
Klagen angår begge, eller er alvorlig	Hele landsbestyrelsen, uden dem sagen angår
Safeguarding	Den safeguarding-ansvarlige, efter safeguarding- og PSEAH-politikken
Mistanke om misbrug af midler	Efter antikorrupsionspolitikken

Den, klagen handler om, deltager ikke i behandlingen af den. Det føres til referat, både at vedkommende ikke deltog, og hvorfor.

6. Hvad du kan forvente, og hvornår

- **Inden for 5 arbejdsdage:** du får at vide, at vi har modtaget klagen, og hvem der behandler den.
- **Inden for 30 dage:** du får et svar. Kan vi ikke nå det, skriver vi inden for de 30 dage, hvorfor, og hvornår du så kan forvente svar.
- **Undervejs:** vi kan finde på at spørge dig om mere. Du behøver ikke svare.
- **Til sidst:** du får at vide, hvad vi har besluttet, og hvorfor. Er du uenig, kan du bede landsbestyrelsen se på det igen.

Fortrolighed. Vi deler kun oplysningerne med dem, der skal bruge dem for at kunne handle. Vi kan ikke love fuld fortrolighed i en sag, der kan ende hos politiet eller hos en myndighed, og vi siger det til dig, hvis det er tilfældet.

Ingen repressalier. En klage koster dig hverken dit medlemskab, dine opgaver eller den hjælp, du får. Sker det alligevel, er det i sig selv en sag for landsbestyrelsen.

7. I Afghanistan

Her nytter det ikke at skrive en e-mailadresse på et stykke papir. Derfor aftaler vi med vores implementerende partner, at:

1. **Partneren har sin egen klagemekanisme**, og at den beskrives skriftligt, inden en indsats begynder.
2. **Modtagerne får oplyst mundtligt, på deres eget sprog, ved hver uddeling**, at de kan klage, hvad de kan klage over, og at det ikke koster dem hjælpen.
3. **Der findes en vej uden om partneren.** En klage over partneren kan ikke kun gå til partneren. Modtagerne får derfor også oplyst en direkte kontakt til HADAF, og partneren skal kunne dokumentere, at oplysningen er givet.
4. **Partneren underretter HADAF om enhver klage inden for 7 dage.** Det giver os plads inden for CISUs frist på 14 dage, hvis sagen skal indberettes.
5. **Kriterierne for, hvem der modtager hjælp, oplyses på stedet.** Det fjerner de fleste klager, før de opstår.

8. Vi fører en liste

Alle klager føres i et klageregister med dato, hvad den handlede om, hvem der behandlede den, hvad udfaldet blev, og hvad vi har ændret som følge af den. Registeret ligger i Box hos landsforpersonen og er fortroligt.

Landsbestyrelsen gennemgår registeret én gang om året. Antallet af klager og hovedtrækkene indgår i landsbestyrelsens beretning til landsmødet, uden navne. Vi skriver også antallet, når det er nul, fordi nul klager oftere betyder, at ingen ved, hvordan man klager, end at alt er godt.

9. Feedback, der ikke er en klage

Har du en idé, en indvending eller en oplevelse, der ikke er en klage, så sig den alligevel. Samme adresser som i afsnit 3. Vi behandler den ikke som en sag, men vi læser den, og den bliver hos den, der kan bruge den til noget.

Vil du bare have vejledning om en situation, inden du beslutter dig for at klage, kan du ringe eller skrive og spørge. Det bliver ikke til en klage, før du sender den skriftligt og siger, at det er en klage.

10. Klage og indberetning er ikke det samme

To ord, der let forveksles, og som har hver sin adresse:

- **En klage** kommer fra nogen udefra og handler om HADAFs eller vores partners adfærd. Den går til os, eller til CISU på complaints@cisu.dk.

- **En indberetning** går fra HADAF til CISU om en uregelmæssighed, vi selv har fundet i vores eget projekt eller hos vores egen partner. Den går til indberet@cisu.dk, senest 14 dage efter at mistanken opstod.

En klage kan udløse en indberetning. Sker det, siger vi det til den, der har klaget.

Hazara-Dansk Forbund, CVR 42724823. C/O Yasser Ghanbari, Saxogade 39, 3. th, 1662 København V. info@hadaf.nu · hadaf.nu