**FSB Klagesager – Procedurer og gode råd**

**Generelt - Tænk over**

* Hvem skal kontaktes, hvordan og hvornår
* Hvad skal der ske inden den indledende kontakt
* Hvad skal der ske på selve mødet
* Hvad skal resultatet være
* Hvad skal der ske bagefter
* Hvad skal den klagende instans vide og hvordan

**Klageforløb**

1. **Klagen modtages**
2. **NIRAS sætter sig ind i klagen** og indhenter yderligere information (i løbet af 1 uge)
	1. Hvem klager over hvad?, kommer klagen fra flere sider?
	2. Er der tidligere klaget over det samme? Over samme person?
	3. NIRAS indhenter fx yderligere referencer eller stiller opklarende spørgsmål til den, der afsender klagen.
	4. Forsøg at få så meget konkret at vide som muligt fra den, der klager
3. Vurdering af på **hvilket niveau** klagen er.
	1. Baseret på det indhentede information vurderes det, hvor alvorlig og velunderbygget klagen er.
	2. Afhængig af klagens alvor, tages stilling til om samtalen skal tages af 1 eller flere, om UM skal involveres mv.
4. **FSB´eren indkaldes til samtale per mail** (i løbet af 2 uge optimalt set og ellers så snart der er kommet tilbagemelding på evt spørgsmål)
	1. Mailen indeholder overordnet information om, at der er kommet en klage ang. xxx og at vi ønsker at indkalder FSB´eren til en samtale om det – se eksempel nedenfor
	2. Mailen afsendes på et tidspunkt, hvor vi er klar til at tage en telefon samtale, hvis FSB´eren ringer op. - Ikke på en fredag eller før en ferie.
	3. Tidspunktet for samtales fastsættes indenfor den kommende uge. Selve klagen deles ikke per mail.
5. **Ved samtalen** fremlægges klagen/problemstillingen og FSB´erens version høres
6. Der lægges en **handlingsplan** – Det skal være klart, hvad der nu skal ske - hvem gør hvad – hvad er næste skridt
	1. fx behov for kursus, fokus på Code of Conduct, varsel om eksklusion, hvis FSB`eren ikke ophører med xxx, eller eksklusion, hvis der er tale om et groft brud på code of conduct.
	2. Handlingsplanen drøftes, hvis muligt allerede sammen med FSB´eren ved samtalen og ellers deles denne med FSB´eren efter samtalen
7. Der sendes en **opfølgende mail** til FSB´eren, hvori samtalen refereres og handlingsplanen ridses op.
8. **UM orienteres** om samtalen og beslutning ang. Handlingsplan
9. **Der gives en tilbagemelding til den,** der har klaget om, hvordan vi har reageret på klagen
10. Der skrives et **internt notat** om forløbet, som gemmes: i outlook, i docweb og der skrives en notits i databasen under personen.