INGENIØRER UDEN GRÆNSER

Senest opdateret 1. januar 2026

IUGs OFFENTLIGE KLAGEMEKANISME

Klager over Ingeniører Uden Grænsers arbejde eller adfærd sendes til klage@iug.dk. Vi behandler klager fortroligt og bekræfter modtagelsen inden for ti arbejdsdage.

Hvem kan klage og over hvad

Alle kan klage over IUGs arbejde eller adfærd. Det gælder blandt andre personer og lokalsamfund berørt af vores indsatser, samarbejdspartnere, leverandører, medlemmer, frivillige og medarbejdere. Du kan også klage på vegne af en anden med vedkommendes samtykke.

En klage kan vedrøre kvaliteten af en indsats, brud på aftaler eller IUGs retningslinjer, økonomiske uregelmæssigheder, korruption, diskrimination, chikane, udnyttelse eller overgreb, herunder mod børn. Ordningen omfatter også samarbejdspartneres handlinger i forbindelse med IUGs arbejde.

Hvis sagen ligger uden for IUGs ansvar eller indflydelse, forklarer vi det og hjælper så vidt muligt med en sikker henvisning til rette organisation eller myndighed. En anmodning om støtte er ikke i sig selv en klage.

Sådan indgiver du en klage

Send klagen til klage@iug.dk. Skriv gerne »Klage« i emnefeltet. Adressen videresender direkte til generalsekretæren og medlemmerne af bestyrelsens forretningsudvalg.

Beskriv så konkret som muligt:

- Hvad der er sket, hvor og hvornår, og hvem der er involveret.
- Hvordan sagen vedrører IUG, og hvad du ønsker, at vi følger op på.
- Hvordan vi sikkert kan kontakte dig. Vedlæg relevant dokumentation, hvis du har den.

Du behøver ikke have fuld dokumentation for at henvende dig. Vi vurderer også anonyme henvendelser ud fra de oplysninger, vi modtager. Uden en kontaktmulighed kan vi ikke stille opfølgende spørgsmål eller give dig svar.

Har du brug for hjælp til at klage, kan du ringe til IUG på +45 44 40 28 28 mandag til fredag kl. 10.00–15.00. En mundtlig klage nedskrives og gives videre til rette modtager. Ved en følsom sag kan du nøjes med at bede om kontakt til den person, du ønsker at tale med.

Du kan også sende et brev til Ingeniører Uden Grænser, Kalvebod Brygge 31, 1560 København V. Mærk kuverten »Fortroligt – Klage« og angiv en bestemt modtager, hvis sagen kræver det. Aktuelle kontaktoplysninger findes på iug.dk/kontakt/.

Direkte og fortrolig kontakt til bestyrelsen

Klager til klage@iug.dk modtages af både generalsekretæren og forretningsudvalget. Hvis klagen vedrører en af dem, og du vil undgå, at vedkommende modtager den, skal du i stedet skrive direkte til et andet medlem af forretningsudvalget, som ikke er involveret i sagen:

- Formand Erland Stubkjær Christensen: esc@iug.dk
- Næstformand Brian Klindrup: bkl@iug.dk
- Kasserer Vibeke Ackermann: vac@iug.dk

Medarbejdere kan som beskrevet i personalehåndbogens whistleblowerordning altid henvende sig direkte til formanden eller et andet medlem af forretningsudvalget. Frivillige kan efter EWB Handbook kontakte et bestyrelsesmedlem, hvis de ikke er trygge ved at gå til sekretariatet. Hvis hele forretningsudvalget er involveret, kan du kontakte et andet habilt bestyrelsesmedlem. Kontaktoplysninger findes på iug.dk/bestyrelsen/. Du behøver ikke først tage sagen op med en leder eller den person, klagen vedrører.

Sådan behandler vi klagen

En person, som klagen vedrører, eller som har en særlig interesse i udfaldet, må ikke behandle eller afgøre sagen. Det gælder også generalsekretæren og bestyrelsesmedlemmer. En habil person er en person, som ikke er involveret og kan behandle sagen upartisk.

1. Modtagelse. En habil modtager registrerer klagen, vurderer straks behovet for beskyttelse og udpeger en sagsansvarlig. Du får en bekræftelse inden for ti arbejdsdage med kontaktperson og besked om næste skridt og forventet tidsplan.

2. Vurdering. Den sagsansvarlige afklarer, om sagen ligger inden for IUGs ansvar, og om der er behov for en undersøgelse. Klager om korruption og økonomisk misbrug behandles også efter IUGs antikorruptionspolitik. Sager om overgreb og udnyttelse behandles efter de relevante beskyttelsespolitikker.

3. Undersøgelse. Den sagsansvarlige leder undersøgelsen. Bestyrelsen nedsætter ved behov et klageudvalg eller inddrager ekstern bistand. Relevante parter får mulighed for at blive hørt under hensyn til sikkerhed og fortrolighed.

4. Svar og opfølgning. Du holdes orienteret om forløbet og får besked ved væsentlige forsinkelser. Når sagen er afsluttet, får du et begrundet svar og oplysning om relevant opfølgning. Oplysninger om andre personers private forhold og eventuelle personalesanktioner kan være fortrolige.

Fortrolighed og beskyttelse

Oplysninger deles kun med de personer, der har behov for dem for at behandle sagen eller beskytte berørte personer. IUG opbevarer sagens materiale med begrænset adgang efter vores regler om personoplysninger. Den fælles adresse klage@iug.dk har den modtagerkreds, der er beskrevet ovenfor. Særligt følsomme oplysninger kan efter aftale med den sagsansvarlige gives gennem en anden kanal.

Vi beskytter så vidt muligt klagerens identitet, men kan ikke love fuld anonymitet. En undersøgelse eller videregivelse til en relevant myndighed kan kræve, at oplysninger deles. IUG accepterer ikke repressalier mod personer, der i god tro rejser en bekymring eller bidrager til en undersøgelse. Det gælder også, hvis mistanken ikke kan bekræftes.

Hvis du er utilfreds med svaret

Du kan først bede den sagsansvarlige om en uddybning. Du kan derefter sende en skriftlig anke til klage@iug.dk med »Anke« i emnefeltet og forklare, hvad du ønsker prøvet igen. Du kan også bruge den direkte kontakt til bestyrelsen, hvis du vil undgå, at en involveret person modtager anken.

Anken behandles af et bestyrelsesmedlem eller et udvalg, som hverken er involveret i sagen eller har deltaget i den hidtidige behandling. Du får en modtagelsesbekræftelse inden for ti arbejdsdage og et begrundet svar efter gennemgangen. Svaret afslutter IUGs interne klageproces. Ordningen begrænser ikke din adgang til at kontakte myndigheder, fagforening eller domstole.

IUG behandler klagere med respekt og forventer det samme i kontakten med vores medarbejdere og frivillige. Ved trusler eller chikane kan vi begrænse kontakten og oplyser i så fald hvorfor og hvordan. Det ændrer ikke vores ansvar for at vurdere klagens indhold og eventuelle beskyttelsesbehov.

Klager til Indsamlingsnævnet

Hvis du mener, at IUG har overtrådt reglerne om god indsamlingsskik, kan du klage skriftligt til Indsamlingsnævnet. Vejledning og klageformular findes på Indsamlingsnævnets hjemmeside.