



Klagevejledning

Sådan arbejder HOME-START Familiekontakt

HOME-START Familiekontakt tilbyder praktisk hjælp, venskabelig støtte og forældre-til-forældre sparring fra frivillige familievenner til småbørnsfamilier under pres. Vores standarder og retningslinjer for aktiviteter og adfærd er beskrevet her:

- HOME-STARTs internationale ”Principper og praksis”¹
- HOME-STARTs vedtægter²
- HOME-START politikker for børnesikkerhed, fortrolighed og ligestilling³
- HOME-STARTs værdier: Mellemmenneskeligt samarbejde baseret på ligeværd, ordentlighed, ydmyghed, åbenhed og høj faglig kvalitet⁴

HOME-START Familiekontakt er uafhængig af religiøse, politiske og økonomiske interesser, og vi følger internationale standarder i HOME-START Worldwide⁵. Det betyder bl.a. at HOME-START Danmark giver tydelig klagevejledning på www.home-start.dk

Sådan klager du

Oplever du aktiviteter eller adfærd i HOME-START, som ikke lever op til HOME-STARTs standarder og retningslinjer, opfordres du først og fremmest til at invitere den/de involverede parter til en dialog om situationen. Ofte kan en samtale være det, der skal til for at løse problemet.

Hvis du vil klage over HOME-START støtten eller andre forhold i HOME-START Familiekontakt, skal du kontakte lokalafdelingens formand eller landsformanden:

Lokalafdelingsformænd: <https://home-start.dk/lokalafdelinger/>

Landsformanden: <https://home-start.dk/home-start-organisation-3/home-starts-landsbestyrelse/>

Du kan klage mundtligt ved at ringe eller skriftligt ved at sende en mail. Beskriv:

1. Hvem er du?
2. Hvad er du utilfreds med?

Sådan behandler HOME-START Familiekontakt din klage

Ved skriftlig klage vil du hurtigt modtage en personlig kvittering for modtagelsen af din mail.

Lokalbestyrelsesformanden/landsformanden vil bruge den tid, som er nødvendig for at undersøge klagen, for at HOME-START kan lære af klagen og for at kunne give en ordentlig og velbegrunderet tilbagemelding på din klage.

Enhver klage til HOME-START, både lokalt og nationalt, vil blive behandlet med alvor, ordentlighed og diskretion.

¹ <https://home-start.dk/home-start-organisation-3/principper-og-praksis/>

² <https://home-start.dk/home-start-organisation-3/vedtaegter/>

³ HOME-STARTs politikker kan rekvireres ved henvendelse til landssekretariatet på kontakt@home-start.dk

⁴ <https://home-start.dk/home-start-organisation-3/vision-mission-vaerdier/>

⁵ www.homestartworldwide.org