



Klagepolitik

FRONTSETTER søger at sikre en retfærdig behandling af enhver person og at forsøge at løse evt. klager rettidigt og retfærdigt. Deltagere har ret til at indgive klage vedr. præsentation eller indhold, facilitetsproblemer eller instruktør/fakultetets adfærd. Alle klager vil være adresseret efter bedste evne for at forhindre yderligere problemer. Klageprocessen er følgende:

1. En deltager skal først forsøge at løse problemet direkte med underviseren/træneren, personalet, eller deltager, som de har et problem med. Hvis deltagerne ikke er trygge ved at henvende sig den enkelte, kan de fortsætte til trin 2.
2. Hvis deltagerne ikke er trygge ved at henvende sig til den person, som de vil klage over, eller ikke er i stand til at løse problemet direkte, skal deltagerne indsende en skriftlig klage til programlederen inden for 14 dage. Programlederen vil gennemgå klagen og tale med deltageren inden for 7 dage efter modtagelsen af klagen. Programlederen vil arbejde sammen med alle involverede parter for at løse problemet.
3. Hvis en deltager ikke føler, at problemet er løst, skal en skriftlig anmodning om appel sendes til ICF Danmarks Etiske Komité til gennemgang. Denne appel bør omfatte den oprindelige klage og årsag(er) til, at deltageren er utilfreds med løsningsforsøget. Hvis Etisk Komité ikke har juridisk bemyndigelse for at finde en løsning, kontaktes ICF Danmarks bestyrelse, som sender klagen til ICF Global.