

## Klagevejledning i Dansk Vandrelaug

Heldigvis modtager vi meget få klager i Dansk Vandrelaug. Da vi hele tiden bestræber os på at blive bedre, betragter vi alle klager som noget, vi kan lære af.

Helt overordnet tager vi naturligvis alle klager meget seriøst, sådan at vi eventuelt kan forebygge at den samme fejl gentages.

Handler klagen om forhold i din afdeling, er det bedst, at du i første omgang tager en drøftelse med din lokale afdelingsbestyrelse.

Ønsker du ikke det, kan der klages til sekretariatet/Styrelsen. Det gælder selvfølgelig også klager over forhold, der vedrører DVL centralt.

### Sådan klager du

Inden du går i gang med udarbejdelsen af din klage, er det en god idé at kontakte os, så vi sammen har mulighed for at rydde eventuelle misforståelser af vejen. Vi træffes telefonisk på tlf. 3312 1165 mandag-fredag kl. 10-15, tirsdag og torsdag til kl. 17. Alternativt kan du kontakte os via mailadressen [dvl@dvl.dk](mailto:dvl@dvl.dk).

Hvis der er forhold i Dansk Vandrelaug, som du finder anledning til at klage over, har du mulighed for at fremsende en skriftlig klage til [dvl@dvl.dk](mailto:dvl@dvl.dk).

Er klagen af mere personlig eller graverende karakter, har du mulighed for at fremsende en skriftlig klage til sekretariatsleder Anna- Kathrine Hauborg på mailadressen [akh@dvl.dk](mailto:akh@dvl.dk) og/eller landsformand Steen Kobberø-Hansen [landsformand@dvl.dk](mailto:landsformand@dvl.dk). Alternativt kan du mundtligt indgive klagen til de to nævnte personer på tlf. 3318 1045 og/eller 53878733.

Afhængig af klagens karakter og indhold vil vi behandle klagen direkte med de nærmeste involverede f.eks. den pågældende turleder, hvis klagen drejer sig om oplevelser i relation til en vandretur.

Er klagen mere relateret til et indhold, der helt eller delvist ikke er blevet indfriet f.eks. i forbindelse med afholdelsen af en vandreferie, vil klagen blive behandlet i Dansk Vandrelaug's Rejsegruppe.

Er klagen af mere personlig og/eller graverende karakter eller af principiel karakter, vil klagen blive behandlet af Styrelsen i Dansk Vandrelaug.

### Sagsbehandlingstid

Vi vil tilstræbe at behandle din klage så hurtigt som mulig. Behandlingen af din klage kan dog tage længere tid afhængigt af, om klagen rejser spørgsmål, som skal besvares, eller giver anledning til, at klagen skal undersøges nærmere med henblik på efterfølgende behandling.

Godkendt af Styrelsen den 11.10.2021.