

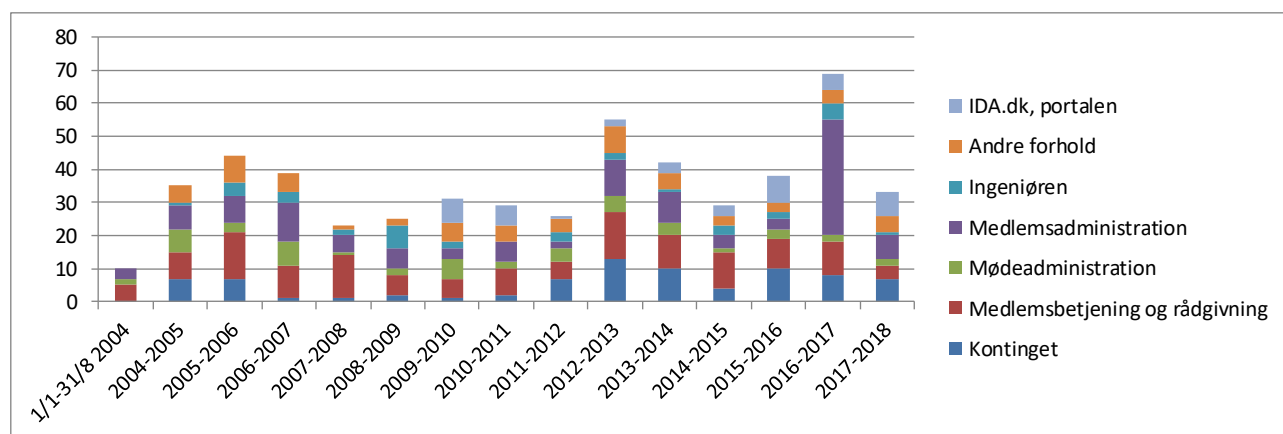
Klagesager i perioden 1. juli 2017 til 30. juni 2018

Dette er den 16. afrapportering af de klager over IDA, der er indkommet efter, at der den 1. marts 2004 blev indført et fælles administrativt klagebehandlingssystem. IDAs forretningsudvalg besluttede i oktober 2008, at der skal ske en årlig afrapportering af klagesager.

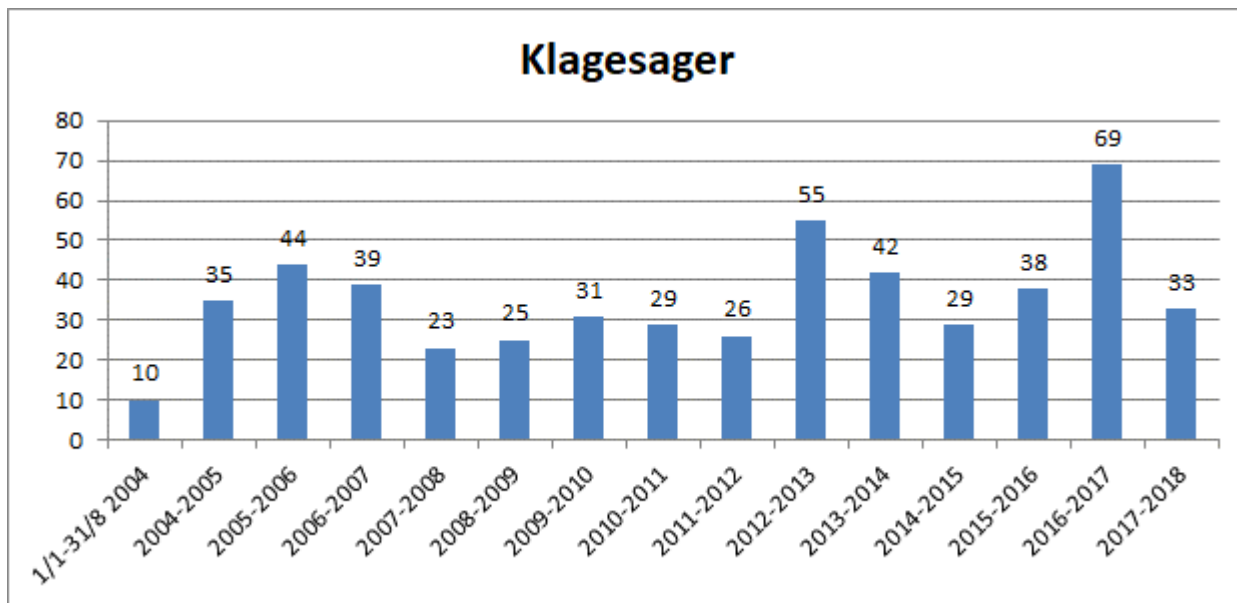
Foreningens formand ser alle klagesager og Ledelsessekretariatets udkast til svar inden afsendelse. Klager, der tilgår formanden direkte, håndteres i overensstemmelse med det administrative klagebehandlingssystem. Flere medlemmer får en opringning med svaret, men sagen registreres fortsat i systemet.

I forhold til forrige periode er der tale om et markant fald i antallet af klagesager. Faldet skyldes, at der i sidste periode blev registreret ekstraordinært mange klager pga. samarbejdet med teleselskabet Tjæep og dets konkurs (under medlemsadministration). Antallet af klager vedrørende medlemsbetjening og rådgivning er faldet markant i perioden. På øvrige kategorier ses en lille stigning eller samme niveau som foregående periode.

Oversigt over udviklingen i klager



Bemærk venligst, at klager over Mødecentrets virksomhed alene behandles af Mødecentret og ikke omtales i denne afrapportering. I Mødecentret har man en tæt kommunikation med dem, som står for arrangementets afvikling før, under og efter. De ting, der opstår, er som regel mindre ting og tages med det samme. I Mødecenteret er der procedurer for opfølgning i forbindelse med eventuelle klager eller utilfredshed yttret i kundetilbagemeldinger. Skulle der være tilfælde, hvor fx teknik, køkken eller restaurant ikke har levet op til den ønskede standard, følges der op i forhold til de ansvarlige, og der laves en aftale om nye eller ændrede procedurer for kommende arrangementer.

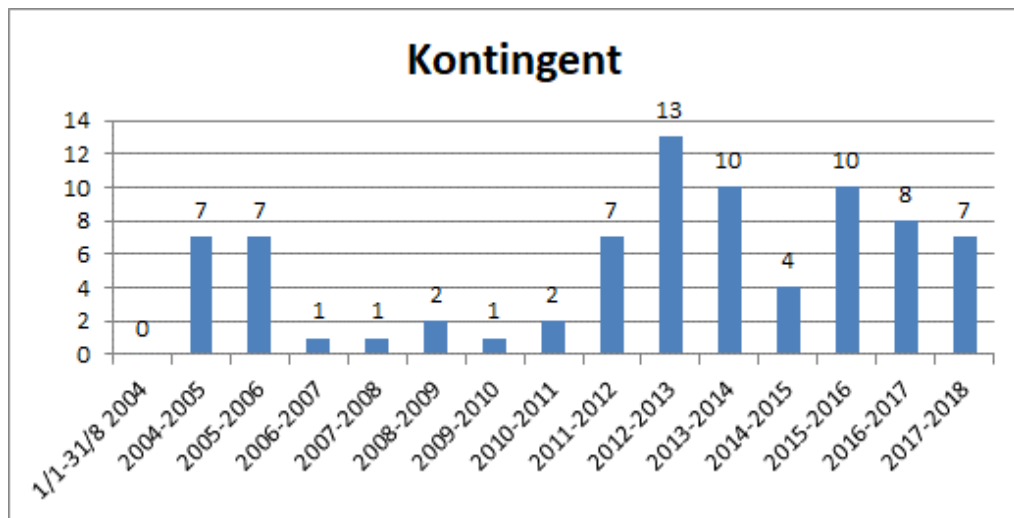
Klager i perioden 1. juli 2017 – 30. juni 2018

I perioden er der modtaget 33 klager. I 16 af sagerne har medlemmet fået medhold, og i 4 af sagerne er medlemmet efterfølgende udmeldt.

Klagerne er samlet under overskrifter og beskrevet nedenfor ud fra kategorierne:

- a) Hvad handler klagen om?
- b) Hvad blev der konkret gjort eller ikke gjort?
- c) Har klageren fået helt eller delvist medhold eller er klagen blevet afvist, og har klagen givet anledning til ændring i service, forretningsgang eller andet?
- d) Er der kommet en reaktion fra klageren og er klageren fortsat medlem af IDA?

Klager vedr. kontingent, 7 stk. (8 stk. i forrige periode)



Nr. 1

- Klage over nedsat kontingent ifm ledighed.
- Medlemmet klager over, at han ikke har fået nedsat kontingent efter endt uddannelse. Han finder det ikke rimeligt, at han selv skal indberette, at han ikke er kommet i arbejde.
- Medlemmet får ikke medhold. Det er medlemmernes eget ansvar at give besked om ledighed og besvare de reminder-mails, IDA udsender. Medlemmet tilbydes dog en regulering af satsen et kvartal bagud. Medlemmet gøres opmærksom på, at IDA har indgået en aftale med Akademikernes A-kasse, hvor det er muligt at give samtykke til, at IDA får besked om ledighed automatisk.
- Fortsat medlem.

Nr. 2

- Klage over manglende nedsat kontingent ifm. udlandsophold.
- Medlemmet klager over, at han ikke har fået nedsat kontingent ifm. 1 års udlandsophold. Det var aftalt telefonisk, at hans kontingent ville blive ændret.
- Medlemmet får medhold. Det er desværre ikke blevet registreret, at hans kontingent skulle nedsættes. Kontingentet reguleres og differencen tilbagebetales.
- Fortsat medlem.

Nr. 3

- Klage over manglende svar på udmeldelse.
- Medlemmet klager over, at han ikke har fået svar på den kontaktformular han har udfyldt ifm., at han gerne vil udmeldes af IDA.
- Medlemmet får medhold. Det er beklageligt, at han ikke har fået svar på sin henvendelse. Inden evt. udmeldelse gøres han dog opmærksom på, at han ikke kan opretholde sine forsikringer hos IDA Forsikring, hvis han udmeldes af IDA.
- Fortsat medlem.

Nr. 4

- Klage over nedsat kontingent ifm. ledighed.
- Medlemmet klager over, at hun ikke har fået nedsat kontingent som ledig efter endt uddannelse. Hun finder det ikke rimeligt, at der ikke er blevet gjort opmærksom på muligheden for at søge om nedsat kontingent.
- Medlemmet får ikke medhold. Det er medlemmernes eget ansvar at give besked om ledighed og besvare de mails, IDA udsender. Kontingentet reguleres ikke, da medlemmet har ansøgt (og fået) nedsat kontingent et kvartal. Efterfølgende er der sendt 3 reminder-mails, som ikke er besvaret.
- Fortsat medlem.

Nr. 5

- a) Klage over medlemskab af IDA.
- b) Medlemmet klager, da han er blevet opmærksom på, at IDA ikke kan varetage hans lønforhandling, idet det er DSL (Danske Skov- og Landskabsingeniører), der har forhandlingsretten på hans arbejdsplads. På den baggrund kræver han at få tilbagebetalt det kontingent, han har betalt til IDA.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Når man melder sig ind i IDA, melder man sig ind i et fællesskab, der blandt andet giver en ret til at bruge en række tilbud. Det vil sige, at man også betaler, når man ikke bruger dem. At IDA ikke har haft forhandlingsretten i forhold til at yde medlemmet bistand under lønforhandling betyder alene, at den lokale tillidsrepræsentant på arbejdspladsen ikke kan bistå ham. IDAs juridiske afdeling kan godt bistå medlemmet i en lønforhandling. Medlemmet har haft adgang til IDAs ydelser i perioden, men som en kompensation tilbyder IDA, at tilbagebetale halvdelen af beløbet. Medlemmet accepterer tilbuddet.
- d) Udmeldt.

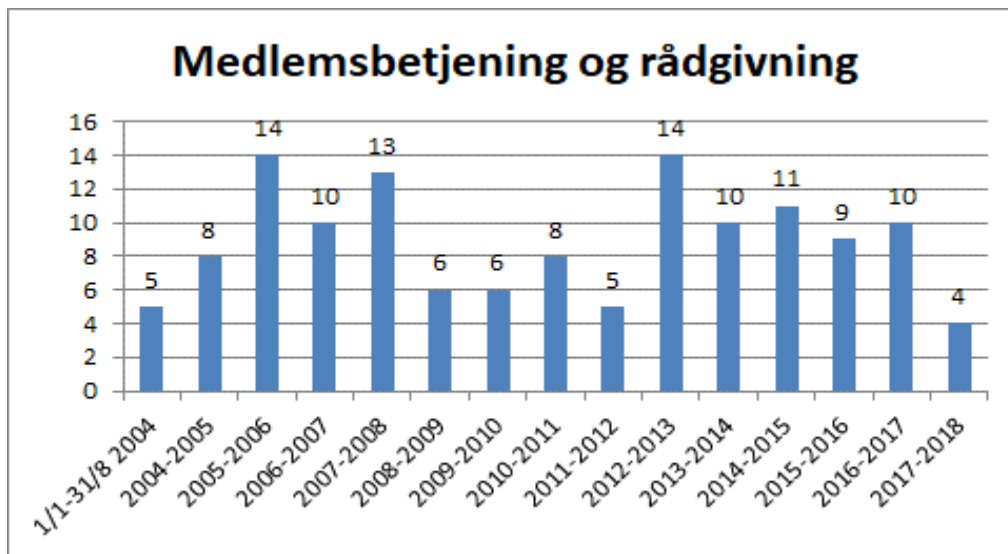
Nr. 6

- a) Klage over betaling i forbindelse med udmeldelse.
- b) Medlemmet klager over, at hun i forbindelse med, at hun melder sig ud af IDA, skal betale kontingent for løbende måned + 3 måneder.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Ved indmeldelse i IDA accepterer man IDAs Lov og vedtægter. Udmeldelse sker jf. gældende vedtægter §9 stk. 1.
- d) Udmeldt.

Nr. 7

- a) Klage over manglende nedsat kontingent ifm. udlandsophold.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke er blevet gjort opmærksom på, at han kan søge om nedsat kontingent i forbindelse med ophold i udlandet.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er medlemmernes eget ansvar, at IDA har de korrekte oplysninger om ansættelser m.m. Han tilbydes dog, at kontingentet ændres for indeværende år med tilbagevirkende kraft. Medlemmet takker for tilbuddet, men ønsker ikke pengene retur.
- d) Udmeldt.

Klager vedr. medlemsbetjening og rådgivning, 4 stk. (10 stk. i forrige periode)



Nr. 8

- a) Klage over rådgivning vedr. lønsikring.
- b) Medlemmet klager over, at IDA ikke kan tilbyde en billigere lønsikring end den, han har fået tilbudt hos TopDanmark. Da han er i telefonisk dialog med IDA, føler han sig beskyldt for at lyve, da medarbejderen beder om at se tilbuddet, som han har modtaget fra TopDanmark.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA tegner lønsikring igennem TopDanmark og via den aftale, skal prisen hos IDA være markant lavere, end hvis man tegner lønsikringen direkte hos TopDanmark. Medarbejderen har ikke spurgt efter dokumentation, fordi man tvivlede på medlemmet, men for at have dokumentation overfor TopDanmark, hvis de ikke opfylder betingelserne i IDAs aftale.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 9

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at behandlingen af hans sag har trukket ud. Medlemmets arbejdsgiver blev begæret konkurs, og i den forbindelse fik IDA ikke anmeldt retskrav rettidigt.
- c) Medlemmet får medhold. Det er beklageligt, at retskravet ikke blev anmeldt i tide. IDA tilbød medlemmet at betale et beløb svarende til den dividende de øvrige kreditorer fik udbetalt iflg. gældssaneringsforslaget. Medlemmet accepterede tilbuddet.
- d) Fortsat medlem.

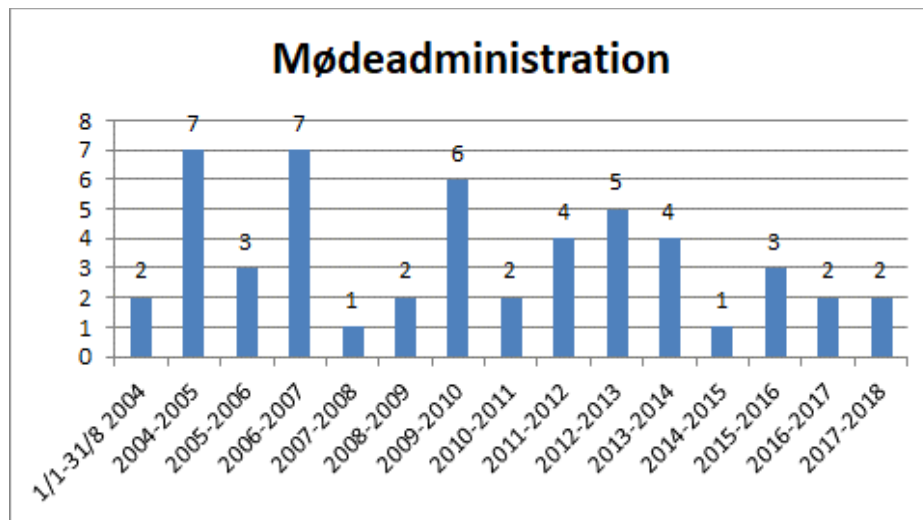
Nr. 10

- a) Klage over manglende information fra TR.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke i lighed med sine øvrige kollegaer modtager mødeindkaldelser og information om forhandlinger m.m. fra de lokale repræsentanter. Han er utilfreds med, at IDA ikke har styr på medlemmerne.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er selvfølgelig beklageligt, at et medlem ikke modtager alle informationer fra de lokale repræsentanter. Det viser sig imidlertid, at listerne, som de lokale repræsentanter benytter, er udleveret af deres HR-afdeling og ikke IDA. Der er tjekket op på, at medlemmets oplysninger er korrekte i IDAs systemer.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 11

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over den rådgivning han fik i forbindelse med jobskifte, da han er utilfreds med, at han har måtte betale et erstatningskrav.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Medlemmet henvender sig til IDA, da han har fortrudt, at han har underskrevet en ansættelseskontrakt umiddelbart inden han fik tilbudt et drømmejob, som han vælger at tage imod. Medlemmet bliver i forbindelse med rådgivningen gjort opmærksom på, at han er bundet af den første kontrakt og formentlig bliver mødt af et erstatningskrav. Derfor anbefales han at kontakte det første sted og forklare situationen hurtigst muligt. Dette gør medlemmet først flere uger senere og bliver derefter mødt af et erstatningskrav.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedr. mødeadministration, 2 stk. (2 stk. i forrige periode)



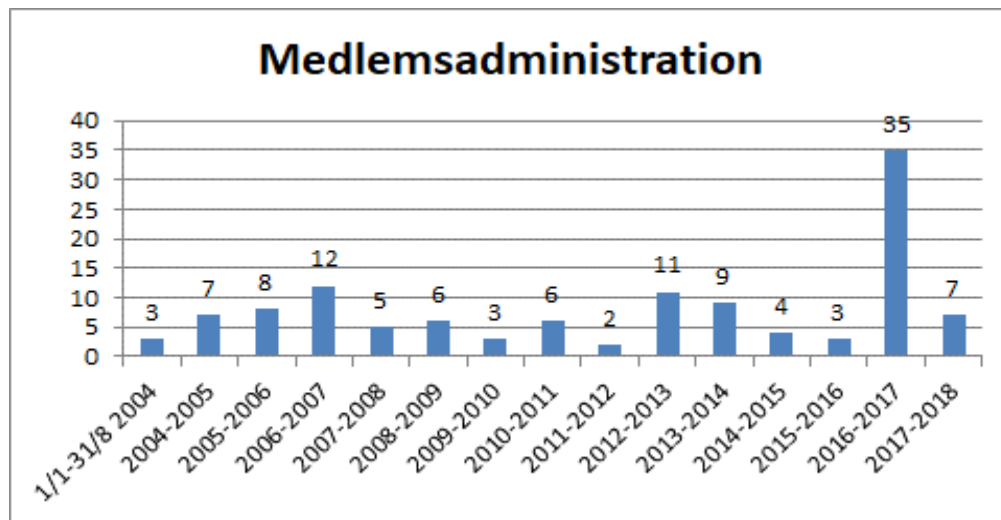
Nr. 12

- a) Klage over manglende mulighed for at deltage i arrangementer.
- b) Medlemmet klager over, at han som efterløkker ikke kan deltage i to arrangementer vedr. CV-skrivning og effektive ansøgninger.
- c) Medlemmet får ikke medhold. De to kurser er henvendt til nyuddannede medlemmer med op til to års kandidatanciennitet. Undervisningen vil tage udgangspunkt i kandidaternes begrænsede erfaring med CV og jobsøgning. Medlemmet anbefales at deltage i et kursus i jobsøgning for en bredere målgruppe.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 13

- a) Klage over valg af oplægsholder.
- b) Medlemmet klager over, at IDA vælger at gennemføre et arrangement, hvor oplægsholderen er en kontroversiel person.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det ansvarlige netværk forsvare valget af oplægsholder. De ønsker ikke at være dømmende i deres valg af oplægsholdere. Deres håb er at udbyde spændende arrangementer, hvor medlemmer kan komme og få ny viden og inspiration.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedrørende medlemsadministration, 7 stk. (35 stk. i forrige periode)



Nr. 14

- Klage over IDAs udbud af arrangementer.
- Medlemmet klager over, at for mange af IDAs arrangementer afholdes i København, samt at der er for mange arrangementer, der ikke er fagligt relevante for ham som ingeniør.
- Medlemmet får ikke medhold. Det er IDAs målsætning at tilbyde alle medlemmer et varieret og relevant arrangementsudbud, som afholdes i hele landet. På tidspunktet for klagen blev mere end halvdelen af IDAs arrangementer afholdt vest for Storebælt. Der vil fremadrettet være fokus på, at også de større arrangementer placeres uden for København.
- Fortsat medlem.

Nr. 15

- Klage over ændring af optagelsesberettigede i IDA.
- Medlemmet klager over, at IDA ikke længere optager medlemmer uddannet fra Det Kongelige Danske Kunstakademis Skoler for Arkitektur, Design og Konservering og dermed kandidater med uddannelsen cand.scient.cons.
- Medlemmet får medhold. Der har desværre været forskellige udmeldinger om, hvorvidt konservatoruddannede er umiddelbart optagelsesberettigede eller ej i IDA. Det er alene arkitekterne fra Det Kongelige Danske Kunstakademis Skoler for Arkitektur, Design og Konservering, der ikke er optagelsesberettigede. IDA.dk er opdateret, så det fremgår, at konservatorstuderende og konservatoruddannede er optagelsesberettigede i IDA.
- Fortsat medlem.

Nr. 16

- Klage over studiemedlemskab
- Medlemmet klager over, at hun ikke kan fortsætte som studiemedlem, da hendes uddannelse ikke er ingeniørrelevant. Medlemmet studerer 2.år på en 2-årig master udbudt i samarbejde mellem DTU og CBS.
- Medlemmet får medhold. Det vurderes, at kandidatuddannelsen på CBS i Bioentreprenørskab er optagelsesberettiget, da den delvis foregår på DTU og en stor del af uddannelsen er naturvidenskabelig.
- Fortsat medlem.

Nr. 17

- Klage over manglende mulighed for at stemme ifm. OK18.
- Medlemmet klager over, at han ikke har modtaget information om, at han kunne stemme i forbindelse med OK18.
- Medlemmet får medhold. Firmaet, der stod for udsendelsen af mails ifm. afstemningen, konstaterede, at ca.12.000 mails, der blev sendt afsted, blev afvist af mailservoren og dermed ikke nåede frem til modtageren uden, at det kunne ses nogen steder. Det skyldes som regel et mailfilter eller tekniske udfordringer, der betyder, at mailen er gået tabt i udsendelsesprocessen.
- Fortsat medlem.

Nr. 18

- a) Klage over manglende mulighed for at stemme ifm. OK18.
- b) Medlemmet klager over at have modtaget en besked om, at forhandlingsresultatet for OK18, cheftaler var godkendt uden, at hun havde haft mulighed for at stemme.
- c) Medlemmet får ikke medhold. OK18-resultatet for de regionale chefer kommer ikke til afstemning blandt medlemmerne, men bliver godkendt af det politiske system i IDA. Det er således IDAs politiske udvalg, Ansattes Råd, der på baggrund af indstilling fra IDAs fraktion af Offentlige Chefer, IDA FHO og IDA Offentlig tager stilling til overenskomstresultatet for den kommunale og regionale cheftaftale.
- d) Fortsat medlem.

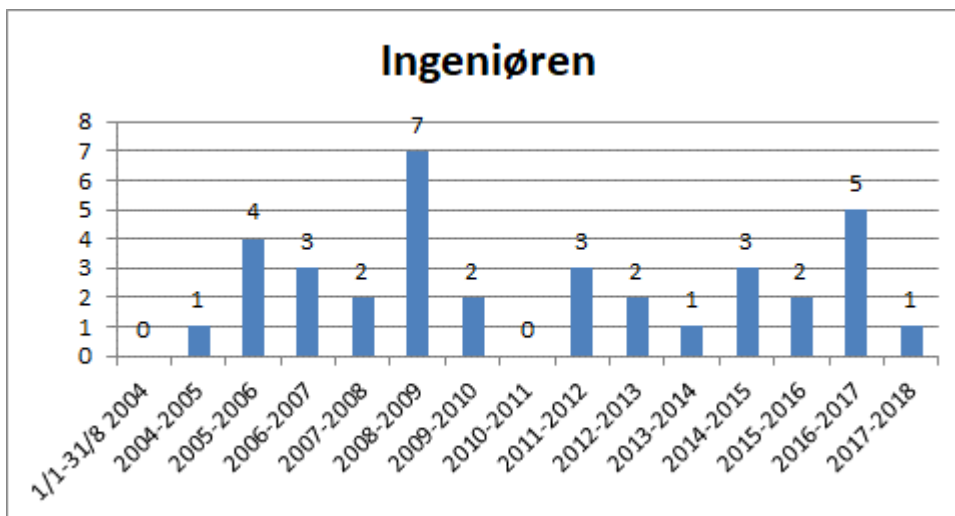
Nr. 19

- a) Klage over velkomstmail fra IDA.
- b) IDA har modtaget henvendelser fra i alt 9 personer, der ved en fejl har modtaget en "Velkommen som medlem"-mail. Henvendelserne er registreret, som en samlet klagesag.
- c) Ved en fejl blev der desværre udsendt "velkommen som medlem"-mail til godt 9000 personer. Mailen er både sendt til nuværende og tidligere medlemmer samt kursusedtagere.
- d)

Nr. 20

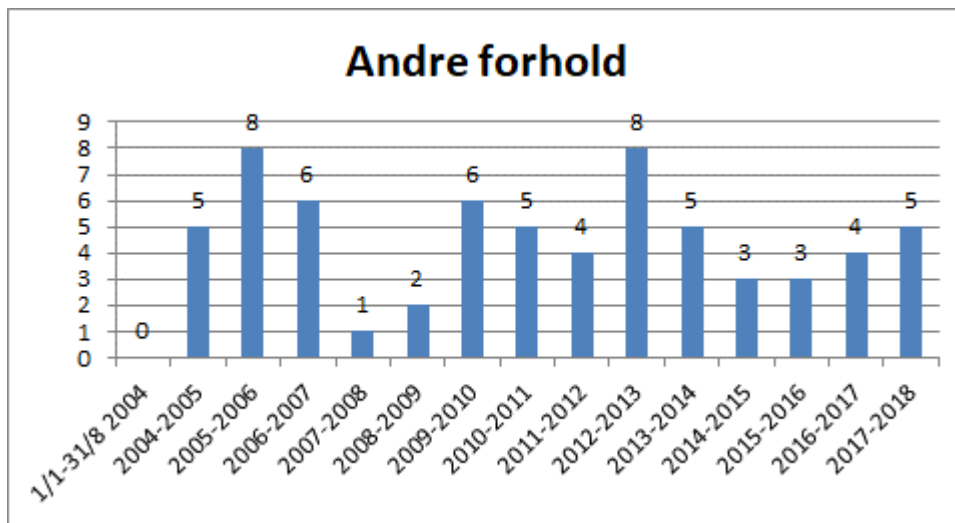
- a) Klage over mails ifm. OK18.
- b) Medlemmet klager over, at han modtager mails vedr. OK18 selvom han har frabedt sig mails fra IDA.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er korrekt, at medlemmet har frabedt sig mails fra IDA, men det er helt ekstraordinært besluttet, at alle medlemmer skal orienteres vedrørende OK18.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedrørende Ingeniøren, 1 stk. (5 stk. i forrige periode)



Nr. 21 Per Bøjstrup (MI)

- Klage over manglende levering af Ingeniøren.
- Medlemmet klager over, at han ikke længere modtager Ingeniøren. Leveringen er ophørt efter han er flyttet.
- Medlemmet får medhold. Mediehuset Ingeniøren har fulgt op i forhold til distributøren og bragt leveringen i orden – leveringen er overgået til PostNord. Vi har ikke hørt fra medlemmet efterfølgende.
- Fortsat medlem.

Klager vedrørende andre forhold, 5 stk. (4 stk. i forrige periode)**Nr. 22**

- a) Klage over manglende levering af Dansk Kemi.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke har modtaget Dansk Kemi i 6 måneder.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Adresseændringer på ida.dk videregives ikke automatisk til Dansk Kemi, men vi har sørget for at videregive beskeden. Vi har ikke hørt yderligere fra medlemmet.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 23

- a) Klage over IDAs lønstatistik og lønberegner.
- b) Medlemmet klager over, at IDAs lønstatistik og lønberegner ikke giver et retvisende billede af de faktiske lønforhold.
- c) Medlemmet får ikke medhold. I IDAs lønberegner er resultatet (den oplyste løn) et estimat af lønnen for den indstede profil med de angivne karakteristika.
Firmastatistikken beregner lønnen for de medlemmer, der er ansat i de enkelte virksomheder i forhold til landsgennemsnittet for tilsvarende medlemmer. Man skal desuden være opmærksom på, at der er to udgaver af firma-statistikken, hvor benchmark er henholdsvis med og uden ledere.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 24

- a) Klage over P-afgift ved IDA-huset, København.
- b) Medlemmet klager over, at han i forbindelse med deltagelse i et arrangement i IDA-huset modtog en parkeringsafgift fra EuroPark. Medlemmet havde trukket p-billet, men havde fået lagt den med bagsiden opad.
- c) Medlemmet får medhold. Da medlemmet havde trukket og betalt en p-billet, annulleres parkeringsbøden.
- d) Fortsat medlem.

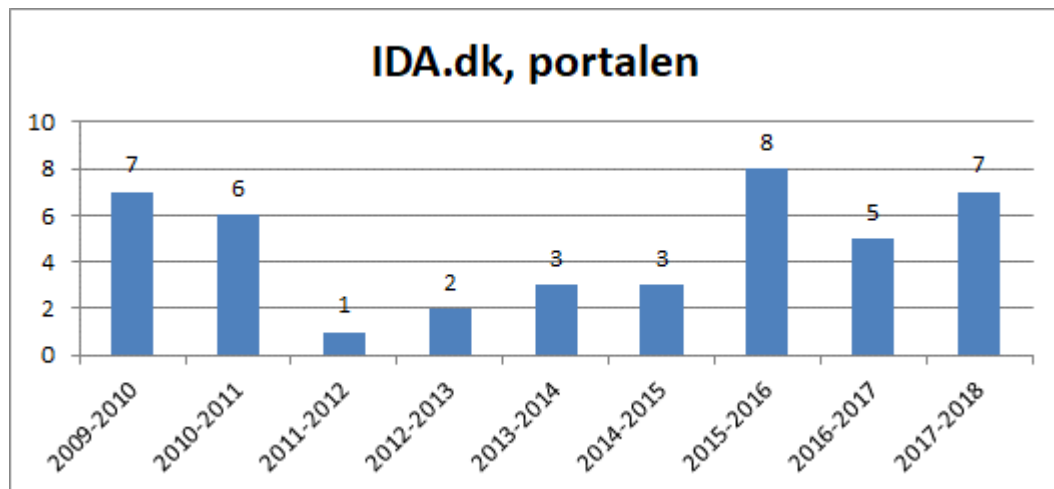
Nr. 25

- a) Klager over, at IDA mener noget politisk.
- b) Medlemmet klager over, at IDA mener noget politisk på vegne af medlemmerne. Konkret går klagen på IDAs udmelding om barsel til fædre.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA er politisk uafhængig og støtter ikke bestemte politiske partier. IDA søger som interesseorganisation at påvirke beslutninger i samfundet til fordel for vores medlemmer. Vi arbejder for at opnå indflydelse, for at opnå bedre muligheder og rammer, der sikrer, at vores medlemmer kan udnytte deres potentiale.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 26

- a) Klage over at IDA taler om ingeniørmangel. Klagen er håndteret af AR-formanden.
- b) Medlemmet klager over, at der tales så meget om ingeniørmangel, når bl.a. han har så svært ved at få job. Han føler sig aldersdiskrimineret og så gerne, at IDA kastede sig ind i kampen om at give lidt modspil til jobdatabaser, hvor det er muligt at frasortere "det grå guld".
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er forståeligt, at medlemmet gør opmærksom på, at der findes ledige ingeniører, der har vanskeligt ved at finde arbejde. Imidlertid bliver IDA nødt til at forholde sig til, at der er konkrete virksomheder og brancher, der har problemer med at rekruttere ingeniører med de rette og specialiserede kompetencer, og at der inden for visse ingeniøruddannelser og specialisområder stort set ikke findes ledige ingeniører. Medlemmet opfordres til at benytte IDA og A-kassens tilbud til ledige.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedr. ida.dk, portalen, 7 stk. (5 stk. i forrige periode)



Note: Klager over portalen er ikke optalt før 2009-2010.

Nr. 27

- a) Klage over antallet af IDA-mails.
- b) Medlemmet er utilfreds med det antal nyhedsbreve han modtager ugentligt fra IDA. Samtidig oplever han, at det er svært at afmelde de nyhedsbreve, han ikke er interesseret i at modtage.
- c) Medlemmet får medhold. Det er et centralt indsatsområde at få mindsket antallet af mails/nyhedsbreve og ikke mindst sikre, at IDAs medlemmer kan afmelde alle uønskede mails og få et overblik over, hvad de er tilmeldt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 28

- a) Klage over ida.dk
- b) Medlemmet klager over, at der på ida.dk bliver brugt autoplay-videoer.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er bevidst, at der bliver brugt autoplay på forsiden af ida.dk, for at afvige fra en statisk top. Det benyttes udelukkende på forsiden.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 29

- a) Klage over antallet af IDA-mails.
- b) Medlemmet er utilfreds med det antal nyhedsbreve, han modtager ugentligt fra IDA. Samtidig oplever han, at det er svært at afmelde de nyhedsbreve, han ikke er interesseret i at modtage. Han har både forsøgt at afmelde nyhedsbrevene via ida.dk og telefonisk.
- c) Medlemmet får medhold. Det er et centralt indsatsområde at få mindsket antallet af mails/nyhedsbreve og ikke mindst sikre, at IDAs medlemmer kan afmelde alle uønskede mails og få et overblik over, hvad de er tilmeldt.
- d) Medlemstatus ukendt – medlemmet har ændret sin mailadresse for at undgå mails, og da der er flere medlemmer med samme navn, vides det ikke, om han fortsat er medlem.

Nr. 30

- a) Klage over nyhedsbrev.
- b) Medlemmet klager over, at han efter at have henvendt sig til IDA vedr. barsel ifm. et dødfødt barn modtager et nyhedsbrev vedrørende barsel.
- c) Medlemmet får medhold. Det er dybt beklageligt, at det ikke er blevet registreret, at hans henvendelse vedrørte et dødfødt barn.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 31

- a) Klage over nyhedsbreve.
- b) Medlemmet er utilfreds med det antal nyhedsbreve, han modtager ugentligt fra IDA. Samtidig oplever han, at det er svært at afmelde de nyhedsbreve, han ikke er interesseret i at modtage.
- c) Medlemmet får medhold. Det er et centralt indsatsområde at få mindsket antallet af mails/nyhedsbreve og ikke mindst sikre, at IDAs medlemmer kan afmelde alle uønskede mails og få et overblik over, hvad de er tilmeldt.
- d) Udmeldt.

Nr. 32

- a) Klage over CPR-nummer på ida.dk
- b) Medlemmet klager over, at han, når han er logget ind på ida.dk, kan se sit CPR-nummer i fritekst på siden min profil, og at det fremgår på kontaktformular siden.
- c) Medlemmet får medhold. Al trafik på både profil- og alle andre funktionssider på mit.ida.dk tvinges ind på en krypteret internetforbindelse. Selve transmissionen og CPR-nummeret kan altså ikke ses eller opsnappes af andre, end den der er logget ind. CPR-nummeret i HTML-koden vises kun i det enkelte persons browser og er altså ikke synlig for andre. Visningen blev fjernet.
Årsagen til at IDA har vist CPR-nummeret er, at det er vigtigt i forhold til korrekt indberetning til SKAT og automatisk opdatering af adresseoplysninger. Medlemmer har på den vis kunne se, at IDA havde registreret det korrekte CPR-nummer. Men det er meget få ændringer, der er kommet ind pga. denne visning, derfor gav henvendelsen anledning til at få det ændret.
Medlemmet har efterfølgende takket for den grundige forklaring han fik.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 33

- a) Klage over nyhedsbreve.
- b) Medlemmet er utilfreds med det antal nyhedsbreve han modtager ugentligt fra IDA. Samtidig oplever han, at det er svært at afmelde de nyhedsbreve, han ikke er interesseret i at modtage.
- c) Medlemmet får medhold. Det er et centralt indsatsområde at få mindsket antallet af mails/nyhedsbreve og ikke mindst sikre, at IDAs medlemmer kan afmelde alle uønskede mails og få et overblik over, hvad de er tilmeldt.
- d) Fortsat medlem.