

Politik for håndtering af klager og bekymringer

Indledning

I OM Danmark (herefter OM) er vi forpligtet til at behandle klager og bekymringer på en retfærdig og gennemsigtig måde. Vi stræber efter at fremme forsoning og enhed gennem en respektfuld og retfærdig proces.

Formålet med denne politik er:

- At give en klar procedure for håndtering af klager.
- At opfordre til uformelle løsninger før formelle klager indgives.
- At sikre en retfærdig proces for alle parter.

Definition af en klage

En klage er en alvorlig bekymring eller problemstilling vedrørende arbejdet i OM, arbejdsmiljøet eller samarbejdsrelationer, som en person finder nødvendigt at få håndteret. Klager skal være personlige og kan ikke indgives på vegne af en anden person.

Muligheder for uformel løsning

Før en formel klage indgives, opfordres der til at forsøge en uformel løsning. Dette kan ske ved:

- En direkte samtale med den involverede person.
- At bede en tredje part om at facilitere en samtale.
- At søge rådgivning hos en leder eller en anden relevant person.

Hvis situationen ikke kan løses uformelt, kan en formel klage indgives.

Hvordan man indgiver en formel klage

En formel klage skal indgives skriftligt (f.eks. via e-mail) til landsleder Helle Samuelsen (Helle.Samuelsen@om.org) og skal indeholde:

- En beskrivelse af problemet.
- Et konkret eksempel på, hvornår det er sket.
- Hvordan problemet har påvirket klageren.
- Forslag til en mulig løsning.

Klager skal som udgangspunkt sendes til nærmeste leder. Hvis klagen vedrører denne leder, sendes den til næste ledelsesniveau.

Hvordan organisationen vil reagere på en klage

Den leder, der modtager klagen, vil:

- Vurdere klagen og tage stilling til den.
- Indkalde til samtaler med relevante parter.
- Indsamle nødvendige oplysninger og overvejelser.
- Stræbe efter at finde en retfærdig løsning.
- Kommunikere en beslutning skriftligt inden for en måned. Hvis mere tid er nødvendig, vil klageren blive informeret skriftligt.

Ankeproces

Hvis klageren ikke er tilfreds med beslutningen, kan der indgives en anke til næste ledelsesniveau inden for en måned efter den oprindelige beslutning.

Den person, der behandler anken, vil:

- Vurdere, om processen blev fulgt korrekt.
- Overveje eventuelle nye oplysninger.
- Træffe en endelig beslutning, som vil blive meddelt skriftligt inden for en måned.

Denne beslutning er endelig, og der er ingen yderligere mulighed for anke.

Afsluttende bemærkning

Denne politik gælder for alle i OM og har til formål at sikre en retfærdig, gennemsigtig og respektfuld håndtering af klager.