



Politik for behandling af klager

Introduktion

Brødremenighedens Danske Mission (BDM) stræber efter at beskytte og udvise omsorg for mennesker, som vi er i kontakt med i vores arbejde. Vi anerkender, at på trods af vores bedste indsats, kan der opstå klager fra tid til anden.

BDM værdsætter og modtager gerne feedback, herunder klager, fra de personer, vi er sat til at tjene og tjener sammen med. Vi mener, at en konstruktiv behandling af klager forbedrer kvaliteten af vores arbejde og hjælper os med at overholde vores politikker og etiske standarder. Denne klagebehandlingspolitik er etableret for at sikre at vi opdager og korrigerer uacceptabel adfærd og styrker etisk adfærd i overensstemmelse med vores mission og værdier.

Definition af en klage

Inden for rammerne af denne politik henviser "klage" til en klage over BDM som organisation eller nogen af dens medarbejdere/repræsentanter eller partnere. Klagen vedrører manglende opfyldelse af et løfte (mundtligt eller skriftligt) i forbindelse med vores aktiviteter, mission, værdier eller BDM-medarbejders og repræsentanters adfærd.

Hvem kan klage?

Alle støttemodtagere, medlemmer af lokalsamfundet (hvor BDM er til stede), interessenter, partnere eller ansatte/repræsentanter i BDM kan indberette en klage. Klager kan indgives skriftligt eller mundtligt og skal rettes til den relevante person, som beskrevet nedenfor.

Sådan indberetter du en klage

Det er i BDMs interesse, at enhver, der ønsker at udtrykke en bekymring eller klage mod nogen/noget i organisationen, skal føle sig fri og komfortabel med at gøre det. Følgende veje kan benyttes:

1. Foretag en indberetning af en klage mundtligt eller skriftligt til BDMs medarbejdere i lokalområdet (hvorfra klagen oprinder).
2. Foretag en indberetning af en klage mundtligt eller skriftligt til BDMs generalsekretær.
 - Generalsekretærens kontaktoplysninger kan findes her: <https://bdm-dk.dk/omos/kontakt/>
 - Skriftlige indberetninger kan også sendes til sekretariatets postadresse: Nørregade 14, 6070 Christiansfeld, Danmark. Att. Generalsekretæren.
3. Foretag en indberetning af en klage mundtligt eller skriftligt til BDMs klageansvarlige¹.
 - Den pågældende klageansvarlige samt personens kontaktoplysninger kan findes her: <https://bdm-dk.dk/omos/bestyrelse/>.
 - Følgende e-mailadresse kan også anvendes: indberetenklage@bdm-dk.dk. Mailen skal indeholde en beskrivelse af sagen eller situationen.

Trin for behandling af klager

1) Modtagelse og accept af klagen

¹ Udpeges af bestyrelsen.



Hvis du foretager en indberetning til en BDM medarbejderen vil personen dokumentere klagen og straks videresende den til generalsekretæren.

Når du har indberettet en klage, vil BDM bekræfte modtagelsen inden for en periode på 5 arbejdsdage. Denne bekræftelse vil indeholde en beskrivelse af, hvordan klagen vil blive håndteret.

Der vil blive ført en log over modtagne indberetninger. Alle dokumenter eller optegnelser relateret til klagen opbevares sikkert og tilgås kun af personale med bemyndigelse dertil.

2) Gennemgang af klagen

Generalsekretæren (evt. i samarbejde med medarbejderen, som har modtaget en klage) eller den klageansvarlige behandler klagen og foretager en hurtig gennemgang af den. Klager vil blive gennemgået for at bekræfte, om de falder inden for rammerne af BDMs klagehåndteringspolitik eller ej. På dette trin forbeholder BDM sig ret til at afvise eventuelle ubegrundede klager. Falder indberetningen udenfor politikken, orienteres indberetteren herom, og indberetningen slettes.

I gennemgangen af klagen vil den klageansvarlige eller generalsekretæren beslutte, om han/hun selv vil undersøge forseelsen eller uddelegere til en anden, mere passende person². Den klageansvarlige kan inddrage ledelsen i behandlingen af sagen, medmindre ledelsen selv indgår i klagen.

3) Undersøgelse af klagen

Klagen undersøges grundigt og upartisk. Dette kan indebære indsamling af yderligere oplysninger fra relevante parter, interne undersøgelser, interviews med indberetteren og andre relevante personer og dialog mellem involverede parter.

4) Afslutning og Opfølgning

Når undersøgelsen er afsluttet, giver generalsekretæren/den klageansvarlige indberetteren et skriftligt svar inden for 30 arbejdsdage. Svaret vil omfatte en redegørelse for resultaterne, eventuelle foranstaltninger, der er truffet for at behandle klagen, og eventuelle yderligere skridt, der vil blive taget.

Hvis indberetteren ikke er tilfreds med svaret, kan de klage til BDMs bestyrelse, som vil gennemgå klagen og træffe en endelig afgørelse inden for 30 arbejdsdage.

Fortrolighed

- Det er ikke muligt at klage anonymt. Indberetterens identitet vil blive dog holdt fortrolig af indberetningsmodtageren, medmindre de har givet udtrykkeligt samtykke til, at deres identitet deles.
- Alle oplysninger relateret til klagen vil blive holdt fortrolige og kun delt med dem, der har brug for at vide det for at undersøge og løse klagen. Dette kan omfatte den klageansvarlige, relevante medarbejdere eller medlemmer af bestyrelsen, afhængigt af klagens karakter.
- Alle medarbejdere og bestyrelsesmedlemmer, der er involveret i klagebehandlingsprocessen, vil blive uddannet i vigtigheden af fortrolighed og mindet om deres forpligtelser gennem hele processen.
- Ethvert brud på fortroligheden vil blive taget alvorligt og kan resultere i disciplinære foranstaltninger.

Ved at opretholde fortrolighed gennem hele klagebehandlingsprocessen håber vi at skabe et sikkert miljø, hvor indberetteren føler sig tryk ved at rejse bekymringer uden frygt for repressalier. Samtidig anerkender vi, at der kan være situationer, hvor fortroligheden ikke kan opretholdes, f.eks. når der er risiko for skade på indberetteren eller andre. I disse tilfælde vil vi træffe passende foranstaltninger for at sikre sikkerheden og trivsel for alle involverede.

BDM understreger, at personer, der indberetter en klage, ikke vil opleve diskriminerende behandling eller gengældelse fra BDM som følge af klagen.

² Hvis den klageansvarlige eller generalsekretæren ikke kan være upartisk, skal undersøgelse af klagen viderestilles til en uafhængig part (en advokat eller instans med bemyndigelse til at undersøge denne type af klager).



Læring og forbedring

BDM vil bruge klager som en mulighed for at lære og forbedre vores arbejde. Vi vil analysere modtagne klager og træffe passende foranstaltninger for at løse eventuelle systemiske problemer, der identificeres.

Indberetning til eksterne myndigheder

Hvis den indberettede klage involverer ulovlige aktiviteter eller overtrædelser af love eller bestemmelser, kan BDM indberette sagen til de relevante eksterne myndigheder for yderligere undersøgelser og retssager

Registrering af klager

Alle modtagne klager registreres i et klageregister (se bilag 1). Klageregistret vil indeholde oplysninger om klagen, undersøgelsen, opfølgingsforanstaltninger og løsningen, samt afslutning og opfølgning.



Whistleblower-politik

Definition af whistleblower

En whistleblower er en person, der rapporterer bekymringer, klager eller mistanke om forseelser inden for BDM, herunder, men ikke begrænset til, uetisk adfærd, svig, korrupsion, dårlig ledelse, overtrædelse af love eller politikker eller enhver aktivitet, der udgør en risiko for organisationen eller dens interesser.

Klagemekanisme kontra whistleblowing

Whistlebloweren (personen, der "blæser i fløjten") er normalt ikke personligt påvirket af situationen eller ulovligheden. Derfor har han/hun sjældent en personlig interesse i resultatet af en undersøgelse af deres bekymring – de forsøger egentlig at advare andre. Dette er forskelligt fra en klage. Når nogen indberetter en klage, udtrykker de, at de er blevet behandlet uretfærdigt på et personligt plan. Denne uretfærdige behandling kan for eksempel være et brud på deres individuelle rettigheder, og indberetteren søger selv retfærdighed.

Fortrolighed og beskyttelse mod repressalier

BDM vil behandle alle whistleblowerindberetninger med den største fortrolighed, i det omfang det er muligt inden for kravene til undersøgelse og juridiske forpligtelser.

Whistleblowere vil blive beskyttet mod repressalier, herunder, men ikke begrænset til, opsigelse, chikane eller enhver negativ handling som følge af deres offentliggørelse. Enhver repressalie mod en whistleblower vil blive behandlet som en alvorlig overtrædelse af denne politik og kan føre til disciplinære foranstaltninger.

Rapporteringsmekanisme

Whistleblowere kan foretage indberetninger mundtligt eller skriftligt til deres nærmeste leder, generalsekretæren eller den klageansvarlige (se kontaktoplysningen ovenfor). Herudover kan indberetenklage@bdm-dk.dk også benyttes. Indberetninger modtaget på denne e-mail, vil kun tilgås af den klageansvarlige.

Alle whistleblowerindberetninger viderestilles til den klageansvarlige, som er ansvarlig for det opfølgende arbejde efter indberetningen.

Undersøgelse og løsning

BDM vil straks og upartisk undersøge alle whistleblowerindberetninger på en retfærdig og objektiv måde.

Whistleblowere bør fremlægge så mange detaljer og dokumentation som muligt for at lette efterforskningen og løsningen af den indberettede bekymring.

Undersøgelsen vil blive gennemført af den klageansvarlige og/eller eksterne personer med passende ekspertise uafhængighed af den indberettede bekymring, hvilket sikrer fortrolighed og beskyttelse af whistleblowerens identitet, medmindre videregivelse er påkrævet ved lov.

BDM vil træffe passende afhjælpende foranstaltninger baseret på resultaterne af undersøgelsen. Dette kan omfatte disciplinære foranstaltninger, korrigerende foranstaltninger, politikrevisioner eller andre nødvendige skridt til at imødegå den indberettede bekymring.

Kommunikation og opfølgning

BDM vil give whistlebloweren periodiske opdateringer om forløbet og resultatet af undersøgelsen, i det omfang det er tilladt ved lov og fortrolighedskrav.



Bilag 1: Klageregister

1. Modtagelse af klagen	
Indberetningsnr.	
Dato for modtagelse	
Indberetters navn	
Indberetters kontaktoplysning	
Medarbejder/repræsentant, der modtog klagen:	<i>Hvilken medarbejder eller repræsentant hørte eller indsamlede først denne klage?</i>
2. Gennemgang af klagen	
Kategori	<i>Kategoriser klagen, f.eks. HR, drift, kundeservice osv.</i>
Oplysninger om klagen	<i>En detaljeret beskrivelse af den klage, personen har indgivet</i>
Vedhæftede filer	<i>Angiv eventuelle vedhæftede understøttende dokumenter eller beviser</i>
3. Undersøgelse og løsning	
Bemærkninger til undersøgelsen	<i>Registrer opdateringer, resultater, trufne foranstaltninger eller korrespondance relateret til klagen</i>
Løsning	<i>Angiv, hvordan klagen blev løst, herunder eventuelle korrigerende foranstaltninger</i>
Dato for løsning	
Løst af	
4. Afslutning og Opfølgning	
Forebyggende foranstaltninger	<i>Bemærk eventuelle forebyggende foranstaltninger, der er truffet for at undgå lignende klager i fremtiden -herunder enhver handling, der kræves som følge af klagen.</i>
Monitorering	<i>Angiv, om der er behov for løbende monitorering eller opfølgning i forbindelse med denne klage</i>
Yderlige kommentarer	
Dato for lukning	
Lukket af	