

Kristna Fredsrörelsens klagomålspolicy

Beslutad av styrelsen 2020-02-08

Inledning

Kristna Fredsrörelsens arbete utgår från grundläggande värderingar om alla människors lika värde och organisationen arbetar utan att diskriminera på grundval av kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Vår vision är en värld av fred och rättvisa, ett samhälle utan våld och ett hållbart sätt att leva. Dessa värderingar ska genomsyra hela vår verksamhet, inklusive sättet på vilket vi utför arbetet.

Kristna Fredsrörelsen har skyldighet att ta fullt ansvar för sin personal och det sätt på vilket arbetet genomförs. Kristna Fredsrörelsen tar också ansvar för sina relationer med lokala samarbetsorganisationer och hur stödet till dessa används. Som en del i processen att ta ansvar för vårt arbete, både vår verksamhet i Sverige och vår internationella verksamhet, har dessa riktlinjer upprättats angående att ta emot, utreda och svara på klagomål/missnöjesyttringar gällande vår verksamhet. Kristna Fredsrörelsens intressenter uppmuntras att både ge feedback och framföra klagomål om organisationen inte lever upp till sina åtaganden. Därigenom kan vi följa upp hur verksamheten fungerar och vad vi måste åtgärda för att förbättra resultaten och motverka ineffektivitet eller missbruk av resurser.

Riktlinjernas omfång och begränsningar

Dessa riktlinjer gäller Kristna Fredsrörelsens system för att hantera klagomål som **inte berör korruption eller oegentligheter**. Riktlinjer och rapportering för sådana misstankar omfattas i Kristna Fredsrörelsens antikorrupsionspolicy och handlingsplan för att bekämpa korruption. Vad som klassificeras som korruption och oegentligheter definieras i antikorrupsionspolicyn. Klagomål från organisationens egen personal gällande **anställnings- och arbetsmiljöfrågor** hänvisas till interna system och policydokument.

Klagomål som berörs av dessa riktlinjer kan kategoriseras under två punkter:

- Feedback/återkoppling på Kristna Fredsrörelsens verksamhet eller oss som organisation.

Feedback är ett informellt omdöme om något eller någon men utan att man vill lämna ett formellt klagomål. Feedback på vår verksamhet välkomnas alltid, men kräver inte något svar.

- Klagomål som uttrycker missnöje hos en intressent som upplever sig ha påverkats negativt av Kristna Fredsrörelsens verksamhet eller personal, eller som anser att Kristna Fredsrörelsen inte lever upp till sina åtaganden. Ett klagomål i denna bemärkelse skall besvaras.

I första hand uppmuntrar Kristna Fredsrörelsen alla intressenter att hantera ärenden som inte inkluderar känslig information så informellt som möjligt. Missnöje och problem bör hanteras så nära den aktuella aktiviteten som möjligt. Att hantera ett klagomål genom informella

diskussioner och klargöranden är oftast den smidigaste och effektivaste metoden för att lösa ett problem. Ett formellt klagomål ska ses som en sista utväg när ett problem inte går att lösa på annat sätt.

Alla ärenden som inte kan hanteras informellt av inblandande parter kan föras upp som ett klagomål och behandlas formellt. Dessa riktlinjer gäller klagomål angående brister i genomförandet av verksamheten och ageranden som står i strid med Kristna Fredsrörelsens uppförandekod. Ärenden som inkluderar känslig information hanteras formellt och med tystnadsplikt. Känslig information handlar till exempel om personers etnicitet, politiska åsikter, uppgifter om hälsa eller information som kan påverka en persons eller organisations säkerhetssituation.

Vem som kan klaga

Följande intressenter har rätt att klaga och få svar på sitt klagomål:

- Personer, som deltar eller får del i projekt som Kristna Fredsrörelsen utför, själv eller tillsammans med samarbetsorganisationer.
- Anställda i Kristna Fredsrörelsens samarbetsorganisationer.
- Anställda och personer med tjänsteuppdrag inom Kristna Fredsrörelsen.
- Förtroendevalda inom Kristna Fredsrörelsens lokalgrupper.
- Givare och andra som berörs av Kristna Fredsrörelsens kommunikations-, utbildnings- och utvecklingsverksamhet.

Vad man kan klaga på

Denna policy avser hantering av klagomål gällande bristande efterlevnad av Kristna Fredsrörelsens åtaganden. Det inkluderar följande områden:

- Implementering av projekt som Kristna Fredsrörelsen utför själv eller tillsammans med en samarbetspartner, som inte lever upp till gällande standards, principer eller åtaganden.
- Upplevda brister i Kristna Fredsrörelsens sätt att hantera åtaganden inom projektavtal, samarbetsavtal eller andra överenskommelser.
- Upplevd brist på respekt för givaren och givarens önskemål i hanteringen av gåvor.
- Misstanke eller vittnesmål om bristande efterlevnad av Kristna Fredsrörelsens uppförandekod av organisationens personal, konsulter, förtroendevalda och personer som offentligt företräder Kristna Fredsrörelsen.

Hantering av klagomål

Kristna Fredsrörelsens målsättning är att upprätta ett system för klagomål där intressenten kan uttrycka sin angelägenhet utan rädsla för vedergällning eller orättvis bemötande. Kristna Fredsrörelsens ambition är att så långt det är möjligt hantera klagomål konfidentiellt och utan risk för påverkan eller vedergällning för att man lyft ett problem. Om detta ändå sker kommer Kristna Fredsrörelsen att hantera detta inom ramen för gällande förfaranden som stipuleras i organisationens handlingsplan mot korruption. För att underlätta utredningsmöjligheten kan

klagomål som ryms inom dessa riktlinjer inte ges anonymt, detta kan endast göras när klagomålet gäller misstanke om oegentligheter och korruption.

Konfidentialitet är viktigt för att nå tillfredsställande resultat då den skyddar den som klagar, den anklagade eller vittnen. Fakta och karaktär på ärendet, de inblandades identitet samt utredningsdokumentation hålls konfidentiell och delas endast där det är nödvändigt av utredningstekniska orsaker. Avsteg från denna princip sker endast då det krävs enligt lag, om ledningen anser att det ligger i organisationens och parternas bästa intresse eller om det behövs för att få specialisthjälp i känsliga fall. Anställda som tar del i klagomålet har tystnadsplikt.

Illvilliga klagomål

Ett illvilligt klagomål är en anklagelse som medvetet görs på falska grunder i syfte att orsaka skada och/eller främja ett eget mål eller en egen agenda. Om en pågående utredning visar att ett klagomål medvetet gjorts på falska grunder ska utredningen genast avslutas och den anklagade frias från alla misstankar. Om ett illvilligt klagomål görs av en anställd på Kristna Fredsrörelsen kommer disciplinära åtgärder att vidtas. Detta ska dock skiljas från fall där klagomålet gjordes med goda avsikter men där det i efterhand visat sig inte ha någon grund.

Hur man går tillväga för att klaga

Klagomål bör tidsmässigt lämnas i så nära anslutning som möjligt till det problem den vill uppmärksamma. Klagomål gällande brister i implementeringen av verksamhet bör lämnas in under pågående genomförandeperiod eller senast en månad efter avslutat projektavtal.

Ett klagomål ska lämnas skriftligen via e-post eller brev.

Epost skickas till: klagomal@krf.se

Brev skickas till Kristna Fredsrörelsen, att: Bitr GS, Ekumeniska centret, Box 14038, 167 14 Bromma.

Den som vill klaga kan även ta personlig kontakt genom att vända sig till någon anställd inom organisationen som denna har förtroende för. Har man inga personliga kontakter vänder man sig i första hand till ansvarig personal för verksamheten man vill klaga på. Behöver man assistans att lämna in ett klagomål kan en anställd inom Kristna Fredsrörelsen bistå med detta.

Information som ska biläggas

Den som vill lämna klagomål skall uppge namn och kontaktuppgifter så att Kristna Fredsrörelsen kan återkomma för kompletterande uppgifter eller ge återkoppling. Personen bör också ange om den anser att det är ett känsligt ärende.

Procedur för hantering av klagomål

Kristna Fredsrörelsens biträdande generalsekreterare är huvudansvarig person för hantering av klagomål. Biträdande generalsekreteraren ser till att klagomålet följs upp enligt riktlinjerna och ansvarar även för att ärendet dokumenteras. Hon/han kan delegera ärenden som inte inkluderar känslig information till den handläggare eller chef som är ansvarig för det aktuella projektet, samarbetsorganisationen eller aktiviteten. Biträdande generalsekreteraren ansvarar alltid för hanteringen av ett känsligt ärende. Om det vid utredningens början bedöms visa sig

handla om korruption eller oegentligheter kommer ärendet att överföras till Kristna Fredsrörelsens antikorrupsionsansvarig.

Kristna Fredsrörelsens personal uppmuntras att lyfta ärenden, som inte inkluderar känslig information, om brister i verksamheten informellt i så stor utsträckning som möjligt och med berörd personal så nära den aktuella aktiviteten som möjligt. Missnöje med implementering av verksamheten bör lösas på operativ nivå tillsammans med närmaste verksamhetsansvarig/chef. Det betyder att ärenden i första hand vidarebefordras till berörd handläggare på Kristna Fredsrörelsen, alternativt dennes chef om klagomålet gäller handläggarens arbete eller uppförande. Handläggaren/chefen ansvarar då tillsammans med biträdande generalsekreterare för att ärendet hanteras, följs upp och dokumenteras.

Klagomål som inkluderar känslig information ska lyftas till Kristna Fredsrörelsens ledning och alltid utredas. När ett sådant ärende mottagits utses ett utredningsteam med relevant bakgrund som bistår biträdande generalsekreterare med utredningen. Ett klagomål om att en anställd inom Kristna Fredsrörelsen brutit mot organisationens uppförandekod ska också alltid utredas enligt Kristna Fredsrörelsens rutiner. Baserat på vad utredningen kommit fram till fattar ledningen sedan beslut om utfallet.

Klagomål angående en av Kristna Fredsrörelsens samarbetsorganisationer kommer i första hand att vidarebefordras till den berörda organisationen. Den som klagar ska underrättas om detta, för att beredas möjlighet att själv ta den kontakten. Om Kristna Fredsrörelsen vidarebefordrar ärendet följer handläggare eller biträdande generalsekreterare upp hur ärendet hanteras och ger den klagande feedback.

Bekräftelse på mottaget klagomål lämnas senast en månad efter mottagandet, inkluderat hur Kristna Fredsrörelsen bedömt ärendet och hur det ska utredas, vem som är ansvarig för att hantera ärendet och dennes kontaktuppgifter.

Kristna Fredsrörelsen ska kommunicera resultatet av utredningen till den klagande inom rimlig tid efter att klagomålet mottagits. Den klagande får inte ta del av detaljer i utredningen, men ska informeras om klagomålet kunnat styrkas eller inte.

Påföljder

Om en utredning visar på brott mot avtal eller uppförandekod kan Kristna Fredsrörelsen besluta om disciplinära påföljder. Om en samarbetsorganisation brutit i åtaganden kan påföljder utgå i enlighet med gällande avtal. Påföljder för Kristna Fredsrörelsens personal kan utgå enligt gällande arbetsrättsliga regler. Om personal hos en samarbetsorganisation brutit mot någon uppförandekod, kommer Kristna Fredsrörelsen att föra en dialog med organisationen om hur de hanterar detta.