

Globale Retningslinjer for Klager

Innhold

Når gjelder retningslinjene?	3
Definisjon på en klage	3
Prinsipper for klagehåndtering	3
Prosedyrer for klagehåndtering	4
Hvordan klage	4
Hvem skal klagen adresseres til?	4
Hvilken informasjon må klagen inneholde?	4
Hva skjer etter klagen er levert?	4
Hva gjør jeg dersom jeg ikke er fornøyd med Sightsavers' tilbakemelding?	5
I hvilke tilfeller vil Sightsavers ikke svare på en klage?	5
Gjennomgang av retningslinjene	6
Publisering av disse retningslinjene	6
Vedlegg 1: Kontaktdetaljer	7

Sightsavers forplikter seg til å overholde prinsippene om åpenhet og ansvar og anser disse som kjernen i vårt administrasjonsarbeid. For å forbedre kvaliteten på det arbeidet vi gjør, er det essensielt at ulike aktører har muligheten til å holde organisasjonen ansvarlig gjennom en effektiv prosess for registrering av og respons på klager. Dette dokumentet beskriver de prosedyrer og retningslinjer Sightsavers vil følge på et globalt nivå for å håndtere klager.

Når gjelder retningslinjene?

Retningslinjene er ment for bruk av støttespillere, partnere, mottakere og offentligheten (enkeltpersoner, firma eller andre enheter) når disse ønsker å legge fram en klage. Disse retningslinjene skal ikke benyttes for å framlegge klager rundt ansettelsesforhold. Organisasjonen har interne retningslinjer og prosedyrer for å håndtere problemer knyttet til slike ansettelsesforhold, inkludert, men ikke begrenset til, retningslinjer for klager, retningslinjer for trakassering og retningslinjer for varsling.

Retningslinjene gjelder ikke for klager som er under etterforskning av reguleringsorganer eller andre juridiske eller offisielle myndigheter i Storbritannia eller andre land hvor Sightsavers opererer (for eksempel en klage som for tiden er under vurdering av UK Charity Commission). Slike forhold vil bli behandlet i henhold til det relevante reguleringsorganets retningslinjer.

Definisjon på en klage

Sightsavers definerer en klage som et uttrykk for misnøye mot organisasjonen som er relatert til våre aktiviteter (eller mangel på aktiviteter), eller selve klagehåndteringsprosessen, og hvor det forventes et svar eller en løsning, enten eksplisitt eller implisitt. Følgende er eksempler på klager (denne listen er ikke fullstendig):

- Bekymring vedrørende kvaliteten på Sightsavers' utførelse av ulike programmer
- Bekymring fra en støttespiller rundt en bestemt innsamlingsstrategi
- Bekymring rundt manglende handling etter en forespørsel er lagt fram for Sightsavers
- Bekymring knyttet til Sightsavers-ansattes atferd

Prinsipper for klagehåndtering

Sightsavers har i utarbeidelsen av disse retningslinjene lagt vekt på å forsikre at våre prosedyrer for klagehåndtering følger prinsippene i FNs "Protect, Respect and Remedy"-rammeverk, som du kan finne her:

www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf

Sightsavers vil opprettholde følgende prinsipper ved håndtering av klager :

- a) **Respekt for personers rettighet til å klage:** Sightsavers vil ta alle klager seriøst og vil behandle alle som klager med respekt.

- b) **Rimelig tid:** Klager vil bli behandlet og besvart innen rimelig tid. Sightsavers vil holde den som klager informert om framgangen i klagebehandlingen.
- c) **Åpenhet:** Sightsavers vil gi klar informasjon om prosessen rundt klagehåndteringen og eventuelle beslutninger.
- d) **Rettferdig:** Enhver klage vil bli behandlet på en rettferdig, objektiv og upartisk måte gjennom hele klagehåndteringsprosessen.
- e) **Personvern:** Sightsavers vil sørge for at de spesifikke detaljene i klagen bare avsløres til personer som trenger disse detaljene for å behandle og besvare klagen.
- f) **Respons:** Dersom Sightsavers' etterforskning viser at visse tiltak er påkrevd som resultat av en klage, vil disse tiltakene implementeres.
- g) **Tilbakemelding:** Den som klager har rett til å gi tilbakemelding på Sightsavers' beslutning og vil bli informert om prosessen og prosedyrene for å gjøre dette.

Prosedyrer for klagehåndtering

Hvordan klage

Klager kan leveres enten muntlig eller skriftlig. Muntlige klager kan gjøres på telefon. Skriftlige klager kan sendes per post eller e-post. Den som klager må identifisere seg i klagen. Sightsavers kan behandle en klage konfidensielt dersom det bes om dette, men vil ikke besvare anonyme klager.

Hvem skal klagen adresseres til?

Hvem klagen skal adresseres til avhenger av klagens natur. Dette er av praktiske årsaker, og for å sikre at alle har mulighet til å klage til Sightsavers på en effektiv måte.

Klager knyttet til Sightsavers programarbeid i et bestemt land bør rettes til Sightsavers Country Director. Dersom den som klager ikke ønsker å klage til vår Country Director, bør klagen rettes til hovedkontoret, som i adressen nedenfor. Alle andre klager skal adresseres til 'Sightsavers Complaints' med det britiske kontorets kontaktinformasjon. Disse kontaktopplysningene er oppgitt i Vedlegg 1.

Hvilken informasjon må klagen inneholde?

Klagen må inneholde navn og kontaktinformasjon på personen som klager. Det må gis fullstendig informasjon om forholdene rundt klagen, sammen med eventuell dokumentasjon eller korrespondanse som kreves for å forstå klagen.

Hva skjer etter klagen er levert?

Klager vil bli sendt til den aktuelle personen i ledelsen med ansvar for det området det blir klaget på. De vil undersøke omstendighetene rundt forholdene det blir klaget på og gi et svar ut ifra dette.

Sightsavers vil anerkjenne alle klager innen 14 dager etter klagen er mottatt, og vil informere den som klager om utfallet av våre undersøkelser innen 30 dager etter klagen er mottatt. I tilfeller hvor en undersøkelse ikke kan fullføres innen denne tidsrammen, vil den som klager bli skriftlig informert om når de kan forvente et fullstendig svar.

Hva gjør jeg dersom jeg ikke er fornøyd med Sightsavers' tilbakemelding?

Dersom den som klager er misfornøyd med tilbakemeldingen fra Sightsavers, kan han eller hun skrive til Sightsavers administrerende direktør, som vil vurdere hvilke tiltak som skal iverksettes og informere den som klager om hva som kan eller ikke kan gjøres. Alle som klager har rett til å appellere til styrets formann, som kan kontaktes på hovedkontorets adresse.

Sightsavers er et innsamlingsfond registrert hos Enhetsregisteret i Norge. I Norge, hvis du har klager om en veldedighetsorganisasjon, kan du kontakte Innsamlingskontrollen: <http://www.innsamlingskontrollen.no/nb/info/varsele-oss/>

Du kan også sende inn klager til The Charity Commission i Storbritannia: www.gov.uk/government/organisations/charity-commission.

Sightsavers er registrert hos **Fundraising Regulator**. Dersom du er misfornøyd med Sightsavers' tilbakemelding på en klage vedrørende et innsamlingsinitiativ, kan du eskalere dette til Fundraising Regulator innen to måneder etter du har mottatt tilbakemelding fra Sightsavers via: www.fundraisingregulator.org.uk, eller kontakte:

Fundraising Regulator, 2nd floor, CAN Mezzanine Building, 49-51 East Road, London, N1 6AH, Storbritannia
Telefon: 00 44 (0) 300 999 3407

Sightsavers' reklamevirksomhet er regulert av **Advertising Standards Authority**. Klager kan sendes inn her: www.asa.org.uk, eller du kan kontakte:

Advertising Standards Authority, Mid City Place, 71 High Holborn, London WC1V 6QT, Storbritannia
Telefon: 00 44 (0) 20 7492 2222

Sightsavers er også medlem av **Accountable Now**. Deres uavhengige granskingspanel overser medlemsorganisasjonenes interne klagehåndtering, og eventuelle tilfeller av misnøye kan henvises til dem. Fullstendige detaljer vedrørende Charterets klagerhåndteringsprosess er tilgjengelig her www.accountablenow.org.

I hvilke tilfeller vil Sightsavers ikke svare på en klage?

Alle som klager til Sightsavers vil bli behandlet med høflighet og respekt. Sightsavers forventer i gjengjeld at den som klager legger fram sine bekymringer på en passende og rettferdig måte. Dersom den som klager opptrer trakasserende ovenfor ansatte,

oppfører seg på en måte som er misbrukende, eller framlegger klager utenfor rimelighetens grenser, forbeholder Sightsavers seg retten til å trekke tilbake eller endre klageprosessen. Direktøren som er ansvarlig for det området det blir klaget på vil ta en avgjørelse om hva som utgjør en persistent, urimelig eller bekymringsverdig klage.

Enhver klage må leveres så snart som mulig etter hendelsene som førte til klagen. Klagen må framlegges senest tre måneder etter at den som klager ble kjent med hendelsen som er kilden til klagen. Eventuelle avvik fra denne tidsgrensen vil kun bli vurdert i ekstraordinære tilfeller.

Gjennomgang av retningslinjene

Sightsavers vil foreta en årlig gjennomgang av retningslinjene for å forsikre at de fortsatt er aktuelle og egnet til formålet, og vil også foreta en kvartalmessig gjennomgang av sin klagelogg for å identifisere eventuelle regelmessige problemer som krever handling.

Publisering av disse retningslinjene

Disse retningslinjene vil være tilgjengelig for alle aktører via Sightsavers' hjemmeside: www.sightsavers.org og på norsk i Norge på www.sightsavers.no

Individuelle avtaler angående publisering av disse retningslinjene i de ulike landene hvor Sightsavers opererer vil bli gjort av den aktuelle landsdirektør. Disse avtalene vil sikre at alle aktører - og ikke bare Sightsavers' partnere og mottakerne av vårt arbeid - vil kunne klage under disse retningslinjene.

Vedlegg 1: Kontaktdetaljer

Kontor i Norge for klager:

Sightsavers

Serviceboks 607 Lundsiden

4606 Kristiansand

E-post: sightsavers@profundo.no

Kontor i Storbritannia for klager:

Complaints Handling

35 Perrymount Road

Haywards Heath

West Sussex

RH16 3BW

UK

E-post: complaints@sightsavers.org



www.sightsavers.se

Organisationsnummer 802477-8188

