

RETNINGSLINJER FOR FOAs KLAGEINSTANS

§ 1 Formål

FOAs klageinstans har til formål at sikre det enkelte medlems rettigheder i FOA og FOAs A-kasse ved at give medlemmet mulighed for at klage over sagsbehandlingen i eller en afgørelse truffet af forbundet, A-kassen, en afdeling eller en tillidsvalgt.

§ 2 Klageinstansens dommer og sekretariatsfunktioner

Klageinstansens opgaver varetages af en person, benævnt dommer, der udpeges af hovedbestyrelsen for en 3-årig periode, og som ikke må være medlem af eller ansat i FOA/FOAs A-kasse. Dommeren skal have en relevant faglig baggrund, være uvildig og fremtræde som sådan.

Stk. 2. Dommeren kan ansætte en personlig sekretær til varetagelse af sekretariatsopgaver. Sekretæren aflønnes af forbundet.

§ 3. Dommerens funktion

Dommeren behandler klager over sagsbehandlingen i og afgørelser truffet af forbundet, A-kassen, en afdeling eller en tillidsvalgt.

Stk. 2. Dommeren er i sin virksomhed uafhængig af instruktioner om den enkelte sagsbehandling og afgørelse fra alle instanser inden for FOA/FOAs A-kasse.

§ 4. Klagen

Klageinstansen kan kun behandle klager, der vedrører sager, som behandles eller er blevet behandlet som led i den service, som ydes til medlemmer, og hvori klageren har en konkret individuel interesse.

Stk. 2. Klageren skal være gyldigt medlem af FOA, når sagen opstår, medmindre en afdeling har valgt at behandle medlemssagen, selv om sagen er opstået, før medlemskabet er indgået. En klage kan dog altid behandles, såfremt der efter dommerens opfattelse foreligger særlige omstændigheder.

Stk. 3. Klageinstansen kan efter anmodning fra forbundet behandle en sag, selv om der ikke foreligger klage fra et medlem.

Stk. 4. Klageinstansen kan ikke behandle klager vedr. sager af politisk karakter, herunder sager, der vedrører FOAs almindelige virke som interesseorganisation, f.eks. OK-forhandlinger eller andre forhandlinger om generelle ansættelsesvilkår og det generelle politiske og fagpolitiske arbejde (medlemskab af LO, internationalt arbejde mv.).

Stk. 5. Klageinstansen kan ikke behandle a-kassesager eller andre sager, der er omfattet af andre klagemuligheder. Klageinstansen kan dog tage stilling til, om udfaldet af en sag, der er afgjort af en forvaltningsmyndighed, bør medføre, at klageren tilkendes en erstatning eller godtgørelse, jf. § 7.

§ 5. Fremgangsmåden ved indgivelse af klage

Stk. 1. Klagen indgives til Klageinstansens sekretariat på et klageskema, der findes på FOAs hjemmeside eller pr. brev ved almindelig post.

Stk. 2. Klageskemaet sendes pr. e-mail til klage001@foa.dk eller med almindelig post til Sekretariatet for FOAs klageinstans, Staunings Plads 1-3 1790 København V.

Stk. 3. Sekretariatet sender klagen til indklagede, med henblik på, at klager og indklagede kan nå frem til en forhandlingsløsning. Kan en sådan ikke opnås, afgiver indklagede en udtalelse, som sendes til sekretariatet. Klagen sendes herefter til dommeren tillige med indklagedes udtalelse.

Stk. 4. Dommeren sender herefter indklagedes udtalelse til klager, som får lejlighed til at kommentere den inden udløbet af en frist, der kan forlænges. Dommeren kan, hvis det skønnes nødvendigt, indhente yderligere oplysninger fra en af parterne eller begge.

§ 6. Sagsbehandling

Sagen behandles fortrinsvis ved e-mailkorrespondance mellem dommeren og parterne.

Stk. 2. Dommeren kan afvise sager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnet til afgørelse i klageinstansen.

Stk. 3. Dommeren kan henstille til en indklaget afdeling, at den forelægger spørgsmål af juridisk karakter, herunder om klageinstansens kompetence, for forbundet, hvis sagen skønnes at give anledning dertil. Dommeren er ikke bundet af forbundets vurdering.

Stk. 4. Hvis en frist, som dommeren har fastsat for indgivelse af indlæg fra klagesagens parter, ikke overholdes, kan dommeren afgøre sagen på det foreliggende grundlag.

§ 7. Afgørelsen

Sagen afgøres på grundlag af det fremkomne skriftlige materiale.

Stk. 2. Dommeren kan

- fastslå, at der ikke kan gives klager medhold i klagen,
- udtale kritik af en sags behandling eller afgørelse,
- foreslå ændring af en afgørelse, forretningsgange eller lignende,
- foreslå, at indklagede betaler klager erstatning for et økonomisk tab og/eller godtgørelse for manglende eller mangelfuld medlemservice.

Stk. 3. Afgørelsen udfærdiges skriftligt og med en begrundelse.

Stk. 4. Afgørelsen kan ikke påklages til nogen anden FOA-instans, men fratager ikke klageren retten til at rejse sagen ved domstolene.

Stk. 5. Det er ved etableringen af klageinstansen forudsat, at dommerens afgørelser efterleves.

§ 8. Genoptagelse

Dommeren kan efter anmodning beslutte at genoptage en sag, hvor der er truffet afgørelse efter § 7.

§ 9. Betaling af erstatning eller godtgørelse

Den erstatning eller godtgørelse, der foreslås af dommeren, betales af den indklagede part.

Stk. 2. I klagesager, hvor en tillidsrepræsentant har sagsbehandlet, og hvor afdelingen har uddelegeret ansvarsområdet til tillidsrepræsentanten, betaler afdelingen den erstatning eller godtgørelse, som dommeren måtte foreslå.

Stk. 3. I øvrige sager, hvor en tillidsrepræsentant har ydet rådgivning eller opgaveløsning til et medlem, og hvor dommeren måtte foreslå en erstatning eller godtgørelse, betaler forbundet denne.

§ 10. Årsberetning

Dommeren udarbejder hvert år en skriftlig beretning om sit virke.

§ 11. Ikrafttræden

Disse retningslinjer er vedtaget af FOAs hovedbestyrelse den 9. – 10. oktober 2018. De afløser de tidligere retningslinjer for FOAs klageinstans og træder straks i kraft.