

Riktlinje för besvärärenden

Bakgrund

Med stöd i paragraf 4.1.8 i Finansförbundets stadgar kan medlem överklaga beslut tagna av förbundskansliet i medlemsärenden. Förbundsstyrelsen beslutade vid FS 5–2010 och FS 7–2010 om ny ordning för hantering av klagomål från enskild medlem enligt nedan.

Av FS beslutad hanteringsordning

1. De medlemmar som anmäler, oavsett till vem, att de anser sig lidit orätt på grund av beslut i annat organ än förbundsstyrelse och kongress, ska uppmanas att själva göra en formell anmälan till förbundsstyrelsen via förbundssekreteraren.
2. Alla inkomna klagomål som tillställs förbundssekreteraren ska anmälas till förbundsstyrelsen för beslut. Förbundsstyrelsen ska fatta beslut så snart som möjligt dock aldrig senare än 6 månader efter anmälan inkommit till förbundssekreteraren.
3. Kanslichef ansvarar för framtagande av förslag till beslut (vilket i normalfallet innebär att förbundsjurist tilldelas ärendet för utredning och framtagande av beslutsunderlag till förbundsstyrelsen, mer om detta nedan).
4. Medlemmen ska snarast, senast inom fem arbetsdagar, meddelas förbundsstyrelsens beslut. Detta betyder att FS-beslut i dessa ärenden alltid måste förklaras för omedelbart justerade.
5. Medlemmen kan inom 30 dagar från styrelsens beslut skriftligt begära kongressens prövning av beslutet.

Praktisk hantering av besvärärenden på kansliet

Hur anhängiggörs ett besvärärende?

Anhängiggörande är processen där enskild medlem väcker talan i ett ärende genom överklagan. En medlem ska få instruktioner om hur ett besvärärende kan anhängiggöras. Följande text inom citationstecken ska användas:

”Om du anser att beslutet inte är korrekt, att du blivit felaktigt behandlad eller lidit skada på något annat sätt mot bakgrund av agerande eller information från Finansförbundet eller dess företrädare vill jag informera dig om din rättighet att få ärendet prövat av vår förbundsstyrelse. Ett sådant brev ska innehålla en detaljerad beskrivning av händelseförloppet och de krav som du har på Finansförbundet ska anges.

Skicka ditt brev till:

Finansförbundet

Förbundsstyrelsen

Att: Finansförbundets kanslichef

Box 720

101 34 STOCKHOLM”

Förbundssekreterarens agerande när ett besvärssärende kommer in

Alla inkomna klagomål ska anmälas till förbundssekreteraren. Förbundssekreteraren ska anmäla klagomålen som inkomna till det näst kommande förbundsstyrelsemötet. Det innebär att ett ärende kan komma att behandlas vid två olika förbundsstyrelsemöten. Vid det första finns eventuellt bara själva klagomålet och vid ett annat förbundsstyrelsemöte finns en utredning och ett beslutsunderlag. Ärendet tilldelas förbundsjurist för hantering.

Administration

Registrera ärendet som ett besvärssärende i CRM.

Skriv ett brev/mail till medlemmen och förklara vem som är handläggare

Förklara för medlemmen vad som kommer att hända i processen (utredning, föredragning, ansvarsförsäkring, beslut, kommunikation och överprövningsmöjlighet)

Hur utredningen går till; vad ska vara med till förbundsstyrelsen?

Utred ärendet genom att kontakta relevanta personer som kan bidra till att ärendet utreds och ta in relevant dokumentation. Vad som är relevant avgörs med ledning av medlemmens yrkanden och grunden för yrkandena. Gör en preliminär anmälan till Trygg Hansa om det bedöms nödvändigt. Skriv ned vad du kommer fram till enligt följande, använd aktuell FS-mall.

- Besvärssärendet ärendenummer (4.1.8) (rubrik)
- Förslag på beslut
- Bakgrund
- Bedömning med motivering

Beslutsunderlaget ska vara kortfattat och ta sikte på de omständigheter och yrkanden medlemmen tar upp i besvärsbrevet. Den bedömning som görs (dvs huruvida förbundet gjort fel eller inte) ska åtföljas av ett förslag till åtgärd som tar sin utgångspunkt i den bedömningen.

Av beslutsunderlaget får inte medlemmens namn framgå. Skicka med relevanta bilagor som medlemsbrev, anställningsavtal mm. Bilagorna ska i förekommande fall finnas tillgängliga för FS-ledamöterna genom att dessa tillhandahålls av organisationssekreteraren, de behöver därför inte vara maskerade.

Utredningen ska vara förberedd med svarsbrev som är färdigt att undertecknas av förbundsordföranden. Svarsbrevet ska vara slutligt men ange att kontakt kan ske med handläggaren i händelse av frågor kring beslutet. Besvärshänvisning till kongressen ska inte lämnas i enlighet med tidigare beslut. Om medlemmen hör av sig till handläggaren eller förbundet med frågor om överklagandemöjligheter ska denne hänvisas till stadgarna och vad som står däri.

Allt arbete ska dokumenteras på så sätt att försäkringsbolaget ska ha en möjlighet att på samma material kunna göra en bedömning och fastställa om försäkringen ska gå in och täcka eventuellt skadeståndsanspråk.

Särskilt om dragningen i förbundsstyrelsen

Av förbundsstyrelsens arbetsordning framgår följande. Organisationssekreteraren har hela underlaget till beslut och enskild ledamot av styrelsen kan ta del av det från organisationssekreteraren. På mötet inleds punkten med att namn, företag och födelsedatum på den ärendet berör anges för att styrelsens ledamöter skall kunna förklara eventuellt jäv och inte delta i beslutet.

Vad händer efter förbundsstyrelsens beslut i ärendet?

Organisationssekreteraren ansvarar för att svarsbrevet blir undertecknat av förbundsordföranden och att en kopia av undertecknat svarsbrev lämnas till handläggaren för arkivering av ärendet. I svarsbrevet ska inte möjlighet att överklaga till kongressen finnas med. Möjligheten ska dock förklaras för medlemmen om medlemmen efterfrågar den. Gången är densamma som för anhängiggörande av besvärssärende. Observera tiderna för meddelande till medlemmen och för att överklaga förbundsstyrelsens beslut. Återkoppling i ärendet till berörd klubbordförande görs när så bedöms lämpligt utifrån avstämning med förbundssekreterare.

Svarsbrev till medlem ska skickas som rekommenderat brev med mottagningsbevis. Om medlem på eget initiativ vill överklaga förbundsstyrelsens beslut till kongressen ska mottagandet av svarsbrevet utgöra starten på 30-dagarsfristen.

Hur anhängiggörs ett ärende till kongressen?

Om en medlem frågar hur man överklagar ett ärende till kongressen ska följande text inom citationstecken användas.

”Om du anser att förbundsstyrelsens beslut i besvärssärendet inte är korrekt har du rätt att få ärendet prövat vid nästkommande ordinarie kongress. En överklagan ska vara skriftlig, innehålla en detaljerad beskrivning av händelseförloppet och du ska ange de krav som du har på Finansförbundet. Överklagan ska vara Finansförbundet tillhanda 30 dagar efter meddelande av beslutet i besvärssärendet.”

Skicka din överklagan till:

Finansförbundet

Finansförbundets kongress

Att: Finansförbundets kanslichef

Box 720

101 34 STOCKHOLM”