



Rutine for handtering av konflikt, utilbørleg åtferd og trakassering

Rutina er ein del av personalpolitikken og internkontrollen i Voss herad. Den viser haldning, saksgang, ansvar og oppgåver i konfliktsaker. Rutinen gjeld for tilsette og innleigde personell i Voss herad. Heradet har og ei varslingsrutine.

MÅL:

Voss herad skal handsama konflikt, utilbørleg åtferd og mobbing/trakassering på ein ryddig og rettvis måte, i tråd med lovverket. Det skal vera trygt å melda frå om kritikkverdige forhold for tilsette i heradet. Tilsette har rett og plikt til å seie frå om slike forhold.

Helsefarlege konflikhtar, mobbing/ trakassering/ seksuell trakassering og utilbørleg åtferd vert ikkje akseptert i Voss herad.

Slike forhold skal både førebyggast og handsamast på ein ryddig måte og etter retningslinjene.

Leiarar, tilsette, tillitsvalde, verneombod, og medlemmene i AMU skal gjera seg kjend med rutinen og forholde seg til den.

Tilsette i Voss herad skal syna kvarandre respekt og omtanke (jf. arbeidsgjevarpolitikken). Alle skal arbeida aktivt for å skapa ein open kultur der motstridande syn kan luftast og handsamast konstruktivt utan risiko for dei involverte.

Voss herad vil fylgja den europeiske rammeavtalen om trakassering og vald på arbeidsplassen, vedtatt av forhandlingspartane 15.12.06 og signert 26.04.07.

«En passende prosedyre vil understøttes av, men ikke begrenses til følgende:

- Det er i alle parter sin interesse å gå frem med den nødvendige diskresjon for å beskytte alle sin verdi og privatliv
- Ingen informasjon må gis til parter som ikke er involvert i saken
- Klager bør undersøkes og håndteres uten unødig forsinkelse
- Alle involverte parter skal bli hørt og være sikret en upartisk, rettfærdig handsaming
- Klager skal underbygges med detaljert informasjon
- Falske beskyldninger skal ikke tåles. De kan resultere i disiplinære tiltak
- Ekstern bistand kan søkes/nyttes

Om det blir fastslått at trakassering og vold har funnet sted skal formålstjenlige tiltak settes i verk overfor gjerningspersonen(ene). Dette kan omfatte alle disiplinære reaksjoner, og inkludert avskjed.»

Innhald

Rutine for handtering av konflikt, utilbørleg åtferd og trakassering	1
MÅL:	1
1. Omgrep	3
2. Roller og ansvar:	5
2.1 Leiar	5
2.2 Tilsette	6
2.3 Verneombod/ Hovudverneombod.....	6
2.4 Tillitsvald/Hovudtillitsvald.....	6
2.5 Intern ressursgruppe:	6
2.6 Arbeidsmiljøutvalet (AMU).....	6
2.7 Bedriftshelsetenesta	6
2.8 Arbeidstilsynet	7
3. Førebygging av trakassering på arbeidsplassen	7
4. Saksgang ved konflikt	7
4.1 Inga handling	7
4.2 Uformell handling.....	8
4.3 Uformell kontakt med arbeidstilsynet.	8
4.4 Formell handling	8
4.5 Klage/varsel til ålmenta	9
4.6 Framgangsmåte ved varsling	9
4.7 Vern mot gjengjelding	9
5. Sakshandsaming	10
5.1 Utdjuping av sakshandsaming.....	11
5.2 Tilgang til støtteapparat	12
5.3 Undersøking av dei faktiske forholda	12
5.4 Dokumentasjon.....	12
5.5 Undersøka fakta i saka:.....	13
5.6 For-/klageundersøking.....	13
5.7 Faktaundersøking	13
5.8 Konsekvens ved brot på lov og retningsliner.....	14
5.9 Oppreising	14
5.10 Konsekvens for leiar som ikkje handsamar mottatt klage/varsel i forhold til rutinen.....	14
6. Oppfølging og rehabilitering/gjenoppretting av arbeidsmiljøet	15
7. Evaluering	15
8. Revisjon av rutinen	15
9. Vedlegg:	16
9.1 Om for- eller klageundersøking	16
9.2 Om Faktaundersøking	16

1. Omgrep

Konflikt Ein kan sjå på konflikt som ein naturleg del av alt samarbeid. Det vil alltid liggja ein kime til konflikt når ulike menneske arbeidar saman, og eit godt arbeidsmiljø betyr ikkje at det ikkje er konflikhtar.

Ein konflikt kan vera pårekeleg i forhold til arbeidsmiljølova så lenge den ikkje utgjer eit arbeidsmiljøproblem. Det som kan utgjera eit arbeidsmiljøproblem, og som arbeidsmiljølova vernar mot, er om ein tilsett eller tilsette opplever å bli utsett for:

- Uheldige psykiske eller fysiske belastningar som følgje av ein konflikt eller måten den er handtert på (§4-1 andre ledd)
- Krenking av integritet og verdigheit (§4-3 første ledd)
- Utilbørleg opptreden (§4-3 tredje ledd)
- Trakassering (§4-3 tredje ledd)

Det vert forventa at alle tilsette i heradet syner kollegaer same respekt og omtanke i ein konfliktsituasjon som ein forventar av tilsette i det daglege. (jf. Arbeidsgjevarpolitikken).

Mobbing/Trakassering: Det er mobbing/trakassering når eitt eller fleire individ gjentekne gonger over tid vert utsett for negative handlingar frå ein eller fleire personar. Vidare bør det vera ubalanse i styrkeforholdet; den som vert trakassert må ha vanskeleg for å forsvare seg. Ein snakkar ikkje om trakassering om to omtrent like «sterke» personar kjem i konflikt, eller når det handlar om ein enkeltstående konfliktepisode. (Einarsen mfl. 1994). Omgrepet trakassering kan også dreie seg om alvorlege enkelthandlingar.

Det som rimeleg kan opplevast krenkande for ein person i ein situasjon, kan opplevast annleis av andre. Det subjektive er derfor viktig, men likevel ikkje avgjerande, då ein også må vurdere objektivt den aktuelle situasjon og dei hendingar som skal ha skjedd.

Enkelthandlingar kan og vera utilbørlege og nedverdige.

Uheldig psykisk belastning: I vurdering av åtferd og hendingar skil ein mellom uheldig/ utilbørleg- og pårekeleg åtferd/hendingar.

Eksempel på utilbørleg åtferd som kan koma inn under omgrepet mobbing/trakassering er:

- latterleggjering eller hån på grunn av sine meiningar, tru eller vanar
- overdriven erting
- offentleg utskjelling eller audmjuking, å oversjå nokon bevisst eller sosial utfrysing, baksnakking
- ryktespreiing og vondsinna sladder
- tilbakehalding av arbeidsrelatert informasjon
- noko som kan påverka arbeidsutføringa
- gjentatt, urettferdig kritikk av arbeid eller innsats

Pårekelege handlingar, sjølv om dei kan opplevast belastande, kan til dømes vera:

- å bli pålagt oppgåver ein ikkje likar, men som ligg innanfor ramma av arbeidsforholdet
- sakleg ueinigheit mellom kollega eller mellom kollega og leiing om arbeid, verdier eller haldning
- arbeidstakar vert korrigerert av leiar for ikkje tilfredstillande utføring av arbeidsoppgåver
- arbeidstakar vert følgt opp av leiar som meiner ho/han ikkje har gjort jobben sin.

Seksuell trakassering Trakassering omfattar og seksuell trakassering. (Aml § 4-3 tredje ledd)

Med seksuell trakassering er meint:

- ei kvar seksuell merksemd som er plagsam og uynskt for den det rammar
- kan vera alt frå seksuelle kommentarar om kropp og utsjåande, til simulering av seksuelle bevegelesar, klåing, tafsing og berøring til overgrep
- omfattar og vising av bilde og videoar med seksualisert innhald

Likestillingsloven § 8 seier det er forbode å utsetja andre for seksuell trakassering. Slike seksuelt betonte handlingar i jobbsamanheng vil og kunne karakteriserast som utilbørlege og krenkande og også vera ramma av arbeidsmiljølova.

Diskriminering er usakleg forskjellshandsaming på grunn av mellom anna kjønn, etnisitet, funksjonshemming, seksuell orientering eller alder

Diskrimineringslovverket seier at det er forbode å diskriminera nokon på grunn av kjønn, graviditet, foreldrepermisjon, omsorgsoppgåver, etnisitet, religion og livssyn, nedsett funksjonsevne, seksuell orientering, kjønnsidentitet og kjønnsuttrykk, alder, politisk syn og medlemskap i arbeidstakarorganisasjon ved tilsetjing.

Kritikkverdige forhold. Med kritikkverdige forhold meiner ein forhold som er i strid med rettsreglar, skriftlege etiske retningsliner i verksemda eller etiske normer som det er brei tilslutting til i samfunnet, for eksempel: fare for liv eller helse, fare for klima eller miljø, korrupsjon eller annan økonomisk kriminalitet, myndigheitsmisbruk, uforsvarleg arbeidsmiljø, eller brot på personopplysningsikkerheit (AML § 2A-2)

Varsling er at ein arbeidstakar seier frå om moglege kritikkverdige forhold på eigen arbeidsplass, til nokon som har moglegheit til å gjera noko med det (Near&Miceli).

Dei generelle reglane om varsling gjeld enten om ein varslar om forhold som ein har observert eller forhold som gjeld ein sjølv.

Når saka skal behandlast må det skiljast mellom desse forholda.

Om ein vil varsla om uforsvarleg arbeidsmiljø som t.d. konflikt, utilbørleg åtferd eller trakassering på eigne vegne, kallar me det å **klage**. Medverkingsplikta vil vera ulik for den som klagar på desse forholda og den som varslar der andre er påstått skadelidande. Den som klagar vil ha heilt tydeleg eigeninteresse i saka og vil ha ei definert rolle gjennom heile prosessen og i den vidare oppfølginga og i tiltaksfasen. Som varslar vil ein ikkje nødvendigvis ha nokon vidare rolle i saka etter at ein har gitt frå seg den informasjonen ein måtte ha.

Dette må den som behandlar saka ta omsyn til, det er prinsipp for vanleg saksbehandling.

Den som seier frå, klagar eller varslar, treng ikkje å skilja på orda.

Både klage og varsel vert dekkja av omgrepet varsling i arbeidsmiljølova, kapittel 2A.

Ytring om forhold som kun gjeld arbeidstakaren sitt eige arbeidsforhold vert ikkje rekna som varsling etter kapittel 2A i arbeidsmiljøloven, med mindre det gjeld eit kritikkverdig forhold (punkt 2)

Kap 2A seier ikkje noko om korleis leiar skal følga opp ei ytring som ikkje gjeld kritikkverdige forhold. Men det er viktig at leiar vurderer og svarar på ytringar som gjeld eige arbeidsforhold sjølv om dei ikkje er klanderverdige. Det føl av forvaltingslova (§§24 og 25). Det kan definerast som ein **søknad**.

Kontradiksjon er retten partane i ein konfliktsituasjon eller ei klage/varslingssak har til å koma med si eiga framstilling av ei sak samt kommentere på og imøtegå det andre måtte ha framført i saka. Det er eit juridisk prinsipp, som tek vare på partane sin rettssikkerheit og sikrar at avgjerder vert tatt på eit tilstrekkeleg fundert grunnlag.

Konfidensialitet er eit generelt prinsipp om at færrest mogeleg skal involverast i ei sak.

Arbeidsgjevar er ein kvar som har arbeidstakarar til å utføra arbeid i si teneste. Tilsvarande gjeld for den som er sett til å leia arbeidet i arbeidsgjevar sin stad.

Arbeidsgjevar si omsorgs- og aktivitetsplikt. Plikt til å ta vare på helse og verdigheit for dei tilsette og sørge for at arbeidsmiljøet er fullt forsvarleg. Leiar skal alltid ta dei tilsette og deira eventuelle klager på alvor, handsama dei med respekt, undersøkje det dei tek opp grundig, og gi ordentlege og velfunderte svar på problemstillingar og påstandar som vert lagt fram. Det skal gjerast skikkeleg sakshandsaming i alle tilfelle av søknad, klage og varsel.

Risikovurdering. I konkrete saker skal leiar i samarbeid med verneombodet risikovurdera om det er fare for gjengjelding. Både den som varslar og den det er varsla om skal ha eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø medan saka vert handsama.

Arbeidsgjevar sin styringsrett er meint at arbeidsgjevar har rett til å bestemma korleis arbeidstakarane skal utføra arbeidet, kva oppgåver dei skal utføra, og korleis dei innan gitte rammer skal opptre medan dei er på arbeid.

2. Roller og ansvar:

Her er beskrive kva som er venta av dei ulike aktørane i arbeidsmiljøet og kva rettigheter og plikter dei ulike aktørane har i slike typar saker. Det må understrekast at alle tilsette forpliktar seg til å oppføra seg i forhold til rutinen.

2.1 Leiar

Som følgje av arbeidsmiljølova § 3-1 § 3-1 2 (c) og (e) og internkontrollfoskriften ligg det klare krav til korleis arbeidsmiljøarbeidet skal gjennomførast. Dei viser korleis arbeidsgjevar/leiar skal arbeida med arbeidsmiljøet, td førebygging og gjenoppretting for å skapa og oppretthalda eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø. Leiar skal organisera og leia arbeidet på ein slik måte at tilsette ikkje vert utsett for uheldige fysiske eller psykiske belastningar. Kartlegga farar og problem og på denne bakgrunn vurdera risikoforholda på arbeidsplassen, laga planar og setta i verk tiltak for å redusera risikoen.

I forhold til leiar sin omsorgsplikt, rettssikkerheitsomsyn og reglane om internkontroll, seier det at leiar alltid skal ta arbeidstakarane og deira eventuelle klager på alvor, behandla dei med respekt, undrsøka grundig dei forholda dei tek opp, og gi dei ordentlege og velfunderte svar på problemstillingar som vert reist og påstandar som vert sett fram. Sjøv om dei kan verka både usansynlege og feilaktige. I omsorgsplikta ligg det at ein skal gjera ei skikkeleg saksbehandling i alle tilfelle av klage og varsel.

Leiar skal følga rutinen og vurdera si eiga rolle og habilitet i tilfelle varsling eller klagehandsaming.

Verneombodet skal takast med på råd ved planlegging og gjennomføring av tiltak som har betydning for arbeidsmiljøet.

2.2 Tilsette

Alle tilsette/arbeidstakarar i Voss herad har krav på og plikt til å bidra til eit forsvarleg og godt arbeidsmiljø. (aml §2-3). Det betyr at tilsette ikkje skal utsetjast for uheldige og helsetruande belastningar, eller sjølv oppføra seg utilbørleg eller krenkande.

Tilsette

- vert oppmoda om å varsle om kritikkverdige forhold på arbeidsplassen
- har medverkingsplikt når det oppstår arbeidsmiljøproblem
- skal innordna seg sakleg og forholdsmessig på tiltak som arbeidsgjevar gir i kraft av styringsretten

2.3 Verneombod/ Hovudverneombod

Verne- og hovudverneombod er ressurspersonar som arbeidstakarane kan søkja hjelp hjå i ei eventuell konfliktsak.

Verneombodet

- har ei plikt til å varsle arbeidsgjevar dersom dei meiner ei sak kan bety brot på lov og interne retningsliner og/eller kan utgjera ein helsefare
- skal takast med på råd ved planlegging og gjennomføring av tiltak som har betydning for arbeidsmiljøet

2.4 Tillitsvald/Hovudtillitsvald

Er ressurspersonar for sine medlemmer og kan gi råd til tilsette i konfliktsaker. Tillitsvalde er ikkje omfatta av varslingsplikta på same måte som verneombodet og kan gi råd til tilsette utan at dei må gå vidare med det.

- Tillitsvalde kan stilla krav til arbeidsgjevar om hensiktsmessig handsaming av konflikt og bidra positivt inn mot prosessen, samt vera støtteperson for sine medlemmer

2.5 Intern ressursgruppe:

- Ressursgruppa består av tre tilsette i HR avdelinga. Gruppa skal ha kompetanse i og kunnskap om klage og varsling. Dei kan gje råd om handsaming og kan bistå i undersøking av saker etter mandat frå leiar

2.6 Arbeidsmiljøutvalet (AMU)

Arbeidsmiljøutvalet kan fatta vedtak i alle saker som angår arbeidsmiljøet Aml § 7-2 (5). AMU vil kunne vera initiativtakar, besluttar og ein mogleg bestillar av arbeidsmiljøundersøkingar.

2.7 Bedriftshelsetenesta

- skal kunna bistå arbeidsgjevar ved planlegging, tilrettelegging og organisering av arbeidet, samt andre forhold som har betydning for helse og trivsel på arbeidsplassen
- kan gjennomføra faktaundersøking (med auoiriserte faktaundersøkarar) på mandat frå arbeidsgjevar

- kan gje råd og oppfølging i mobbe- og trakasseringssaker til arbeidsgjevar eller involverte tilsette

2.8 Arbeidstilsynet

Kan gi rettleiing til arbeidstakarar og arbeidsgjevarar. Vil i prinsippet kunne utføre ei faktaundersøking i ei gitt sak som del av tilsynsrolla, dei vil kunna pålegga arbeidsgjevar å utføre ei slik undersøking og dei vil kunna overprøva konklusjonar og tiltak i ei undersøking. Kan og vera varslingsmottakar som offentleg tilsynsmyndigheit

3. Førebygging av trakassering på arbeidsplassen

Arbeidsgjevar skal:

- førebyggja og arbeida for at arbeidstakar ikkje vert utsett for trakassering og eller anna utilbørleg åtferd
- kartleggja og risikovurdera forhold i arbeidet som kan føra til trakassering, og setja i verk nødvendige tiltak som reduserer risikoen
- handtera situasjonar om det skulle skje
- syta for at arbeidstakarane veit kva dei skal gjere om dei vert utsett for slike hendingar
- og fylgja opp utsette arbeidstakarar i etterkant av hendingar knytt til trakassering og utilbørleg åtferd

Organisatoriske forhold i arbeidet kan være med på å auke risikoen for at trakassering og utilbørleg åtferd kan skje. Eksempel kan vera; manglande eller unnvikande leiing, uavklarte ansvarsforhold, og uklar fordeling og organisering av arbeidet. Ved førebygging av trakassering er det difor viktig å ha fokus på dette.

4. Saksgang ved konflikt

4.1 Inga handling

Skal arbeidsgjevar kunna sikre eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø for alle, er ein avhengig av at arbeidstakarar seier i frå når problem oppstår. Opplever ein sjølv seg utsett for utilbørleg eller krenkande åtferd i arbeidet, kan ein likevel velje å ikkje gjere noko med det og heller arbeide med eigne reaksjonar og veremåtar. Det er her viktig å vera klår over at om ein vel å ikkje seia frå til nokon som kan gjera noko med det, har ein med det sagt at det ikkje er noko å seia frå om på noverande tidspunkt. Snakkar ein likevel med kollegaer om slike opplevingar, kan episodane gå som rykte og sladder, og den/dei ein meiner har stått for åtferda vil ikkje ha høve til å forklara seg (kontradiksjon). Det vil heller ikkje bli sett inn tiltak for å oppklara og endra situasjonen. I seg sjølv kan dette å baktale andre utan å ta saka opp på skikkeleg vis kunne verka som utilbørleg åtferd overfor den som vert omtala.

4.2 Uformell handling

Ein kan også velja å ta opp saka og det ein reagerer på med den det gjeld, gjerne som ein førespurnad om dialog kring ei sak eller ein relasjon. Å ta saka opp direkte med den det gjeld vil i nokre høve kunne fungera godt og bidra til ei tidleg løysing av ei sak.

Ein kan og velja å søkja råd og prøva å løysa saka gjennom uformell handsaming. Det vil seia tiltak som ikkje involverer arbeidsgjevar eller nokon av arbeidsgjevar sine representantar, leiarar på alle nivå. Ein kan søkja råd hjå eksempelvis tillitsvalde, ressursgruppa i kommunen om saksgang, bedriftshelsetenesta eller arbeidstilsynet.

Dersom leiar på nokon måte skulle bli involvert, har leiar handlingsplikt og saka vert formell.

4.3 Uformell kontakt med arbeidstilsynet.

Det finns situasjonar der den som føler seg utsett for mobbing eller trakassering har behov for å søkja råd og rettleiing og ikkje ynskjer å involvera nokon med direkte tilknytning til arbeidsplassen eller verksemda. I slike situasjonar kan Arbeidstilsynet vera ein mogleg nyttig instans for rådgjeving.

4.4 Formell handling

Korleis melda ei sak internt:

Kven klagar eller varslar ein til?	Ein fylgjer tenesteveg. Næraste leiar, leiar på høgare nivå, verneombod, tillitsvald, andre kanalar. Sjå varslingsrutine * digital link
Korleis klage eller varsele	Munnleg eller skriftleg. Munnleg klage/varsel skal gjerast skriftleg av mottakar. Klagar/varslar skal signera.
Kva punkt bør klagen/varselet innehalde	<ul style="list-style-type: none">○ Fullt namn○ Arbeidsplass○ Dato○ Konkret kva saka gjeld○ Underskrift
Om klagen/varsel går til andre enn leiar	Den som mottar klage/varsel skal melda det til næraste leiar som ikkje er involvert
Kan ein klage anonymt?	Nei
Kan ein varsla anonymt?	Voss herad ynskjer at ein varslar med fullt namn. Anonymitet gjer det vanskeleg å undersøkje dei forholda det er varsla om. Men, om nokon vel å varsla anonymt, skal varselet likevel handsamast så langt det er råd og forsvarleg. Identiteten til varslaren er alltid ei fortruleg opplysning og varslings saker skal handsamast konfidensielt. Det vil seia at saka og opplysningar ikkje skal spreia til andre enn det som er naudsynt for å handsame saka på ein forsvarleg måte.

4.5 Klage/varsel til ålmenta

Dersom ein arbeidstakar ynskjer å gå til media eller anna ikkje offentleg myndigheit, vert det tilrådd å søkja råd hjå tillitsvalde eller verneombod fyrst. Dette av omsyn til arbeidstakaren sjølv, til andre involverte og til heradet. Ved offentleg klage/varsel er skadepotensialet større og kravet til framgangsmåte skjerpa.

Opplysningar som berre er av intern eller personleg interesse, skal ikkje klagast/varslast eksternt.

4.6 Framgangsmåte ved varsling

Ved varsling er det visse krav til framgangsmåten. Den skal verna mot unødige skade for enkeltpersonar og kommunen sine legitime interesser.

Det betyr at:

- ein kan alltid varsle internt:
 - til arbeidsgjevar eller ein representant for arbeidsgjevar, i samsvar med denne rutinen, i samsvar med varslingsplikt, via verneombod, tillitsvalt eller advokat
- eller varsle eksternt til en offentlig tilsynsmyndigheit eller ein annan offentlig myndigheit
- ein kan og varsle eksternt til media eller offentlegheita elles dersom ein er i aktsam god tru om innhaldet i varselet, varselet gjeld kritikkverdige forhold som har ålmenn interesse, og ein fyrst har varsle internt, eller har grunn til å tru at intern varsling ikkje vil vera hensiktsmessig.

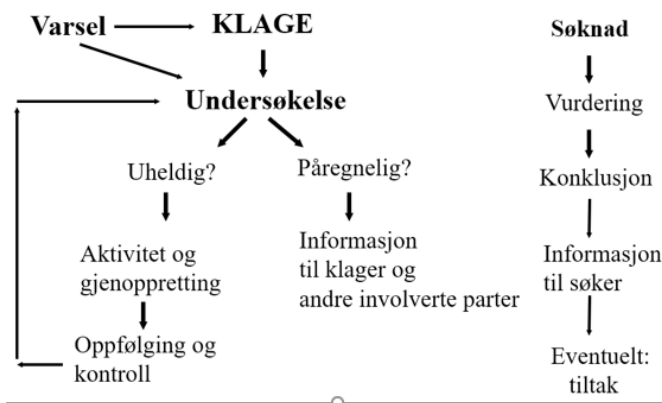
Arbeidsgiver har bevisbyrden for at varsling har skjedd i strid med §§ 2 A-1 og 2 A-2.

4.7 Vern mot gjengjelding

Det er forbode med gjengjelding mot arbeidstakar som har klaga/varsla. Jf. Aml § 2 A-4 og Likestillingsloven §14

Saklege motargument og motbevis vert ikkje rekna som gjengjelding. Ein arbeidstakar kan heller ikkje motsetja seg alminneleg leiing sjølv om ein har varsle.

5. Sakshandsaming



Figur 1 Saksgang ved varsel, klage og søknad. Einarsen, Pedersen

Kven handsamar saka	Klage og varsel skal handsamast av næraste leiar. Dersom næraste leiar er part i saka, skal leiar på neste nivå i linja handtera den. Leiar kan søkja råd hjå leiar over i linja, stabssjef HR, intern ressursgruppe eller bedriftshelsetenesta.
Dersom andre enn leiar tek i mot klage/varsel	skal saka meldast til den tilsette sin leiar, eller leiar på nivået over, dersom saka gjeld næraste leiar. Den som tek imot munnleg klage/varsel skal skriva den ned og få underskrift av den som melder.
Prinsipp i handtering av klage og varslingsaker	Leiaren som får klage/varsel skal: <ul style="list-style-type: none"> - ta tak i saka med ein gong - gje tilbakemelding innan rimeleg tid (ei veke) om at saka er mottatt og vert handsama - gjere nærmare undersøkingar av påstandane om kritikkverdige forhold snarast mogleg og gje tilbakemelding til den/dei som er part i saka
Utdjuping av klagen/varselet	Leiar skal snakka med den som har klaga eller varsla for å få utdjupa klagen/varselet.
Korleis handtera klagen/varselet?	Etter utdjuping av klagen/varselet skal leiar vurdere om saka kan løysast utan å involvera fleire, eller om den skal undersøkjast vidare og kven som skal involverast i den vidare handsaminga. Dette er avhengig av type sak og kven den er retta mot. Talet på personar som blir involverte, bør avgrensast til ei så snever gruppe som mogleg. Gjera risikovurdering, sjå punkt 1 Omgrep og vedlegg * link
Kontradiksjon	Når arbeidsgjevar har vurdert om saka skal forfylgjast, skal leiar kalla inn den/dei det er klaga eller varsla på og opplysa om innhaldet i klagen/varselet, slik at den/dei skal få koma med sin versjon av saka.
Støtte til partane	Leiar informerer partane om at dei kan søkja støtte hjå tillitsvalde eller bedriftshelsetenesta.

Informasjon til andre	For andre involverte vil spørsmål om innsyn vera regulert i bl.a. offentleglova, forvaltningslova og personopplysningslova
Sakshandsaming	Sjå punkt 5.1 under- Utdjuping av sakshandsaming
Konklusjon	Leiar skal konkludera ut frå dei opplysingane som er kome fram i undersøking av saka.
Tilbakemelding til partane	Når saka er ferdig handsama, skal partane straks ha formell tilbakemelding, same kva utfallet av handsaminga er. Er det eit varsel er ikkje den som har varsla nødvendigvis part og skal i så fall ikkje ha meir informasjon, men skal ha tilbakemelding om at saka er ferdig handsama. Den/dei det er varsla på/om skal ha tilbakemelding om konklusjon.
Aktivitet/gjenoppretting	Dersom det vert konkludert med brot på arbeidsmiljølova, skal det setjast i verk gjenopprettande tiltak. Dersom det vert konkludert med at det ikkje er brot på arbeidsmiljølova skal det normalt ikkje setjast i verk tiltak. Det kan likevel vurderast om tiltak bør setjast i verk med grunn i arbeidsplassen sine legitime interesser og arbeidsgjevar sin styringsrett. Arbeidsgjevar skal syta for forsvarleg arbeidsmiljø.
Oppfølging /kontroll	- Ved brot: Disiplinærtiltak eller gjenopprettande tiltak. Oppfølging og kontroll av partane - Ikkje brot: Ingen særskilte vidare tiltak eller tiltak basert på verksemda sine legitime interesser. Fylgja med på arbeidsmiljøet, internkontroll.
Dokumentasjon	Saka skal dokumenterast skriftleg med underskrivne referat frå alle møte. Leiar skal skriva sakslogg. Personopplysningar skal handsamast i tråd med personopplysningslova. Det skal skrivast ein rapport med konklusjon frå sakshandsaminga.
Innsyn i sak	I følge datatilsynet skal innsyn i varslaren sin identitet ikkje gjevast etter personvernforordninga sine bestemmelsar, men utelukker ikkje at innsyn vil kunne gjevast i andre samanhengar, for eksempel om det blir politietterforsking eller rettslig prosess. Retten til innsyn vil i så fall måtte vurderast etter rettspleielovene.

5.1 Utdjuping av sakshandsaming

Leiar skal alltid utdjupa ei meldt sak om klage eller varsel med den som melder. Ei sak som inneheld påstandar om mobbing og trakassering kan vera både ei personalsak og ei arbeidsmiljøsak, og sakshandsaminga må difor ta omsyn til begge desse forholda. Sakshandsaminga vil og vera avhengig av om den som melder inn saka sjølv er part i saka eller ikkje. Medverkingsplikta er ulik for den som klagar og den som varslar. Den som klagar har ei definert rolle gjennom heile prosessen og i den vidare oppfølgings- og tiltaksfasen. Som varslar vil ein ikkje nødvendigvis ha nokon vidare rolle i saka etter at ein har gitt frå seg den informasjonen ein har.

5.2 Tilgang til støtteapparat

Leiar kan søkja råd hjå overordna, hjå stabssjef HR og innovasjon eller i ressursgruppa.

Både det å klaga/varsla og det å bli klaga/varsla på, kan vera ei stor belastning. Den/dei det gjeld skal ha tilbod om støtte/ oppfølging som til dømes hjelp og støtte hjå tillitsvalde og bedriftshelsetenesta.

5.3 Undersøking av dei faktiske forholda

Målet for arbeidsgjevar når ein vel å undersøke, er å sikra seg eit forsvarleg grunnlag for å ta ei avgjerd, samt sørge for ei rettvís handsaming av saka .

Ein kvar konflikt er unik og samansett. Kva metode ein vel i det vidare arbeidet er avhengig av innhaldet og historia til konflikten, av kven som er involvert, kva som har skjedd og kor alvorleg konflikten er. I saker som er formelt klaga eller varsla om, kan Voss herad bruka klage- og eller faktaundersøking som metode dersom anna konfliktløysing på lågare nivå ikkje har fungert eller vert sett som ueigna.

Når arbeidsgjevar har tilstrekkeleg grunnlag, skal det vurderast om forholdet ligg innanfor eller utanfor rammene til lovverket.

Er saka undersøkt og den er pårekeleg, skal leiar gi tilbakemelding til partane, og det skal normalt ikkje setjast i verk noko aktivitet. Det skal vurderast om tilsette skal ha informasjon og kva informasjon ein då skal gje.

Dersom det ikkje er brot på arbeidsmiljølova, kan situasjonen likevel oppfatast som ubehageleg og det kan vera klokt å setja i verk arbeidsmiljøtiltak for å betra situasjonen, men utan at det vert plassert skuld i saka.

Er saka undersøkt og det føreligg brot på arbeidsmiljølova, betyr det ei bekrefting på heile eller deler av innhaldet i klagen/varselet, og dette må formidlast til dei involverte. Samtidig må leiar korrigerer situasjonen. Då krev det aktivitet og gjenoppretting av eit forsvarleg arbeidsmiljø, med oppfølging og kontroll av dei involverte.

Det er ikkje gitt at sanksjonar er nødvendige i alle tilfelle. Tiltak, reaksjon eller aktivitet skal vurderast ut frå kva saka gjeld. Det kan f.eks. vera: avtale, instruks, tilrettevising, advarsel eller oppseiing.

Eit forslag til korleis gjenoppretting kan gjerast i praksis er at leiaren som har ansvar for å handtera konflikten kan utarbeida ein skriftleg instruks . Av instruksjonen bør det gå fram:

- Kva som er bestemt og kva partane eventuelt har bunde seg til, korleis tiltak eller ein eventuell avtale skal setjast ut i livet, kven som har ansvar for kva, kva tid instruksjonen eller avtalen skal gjelda frå, korleis brot på instruks/avtale skal handterast og når den skal evaluerast.

5.4 Dokumentasjon

Leiar eller den som handterer saka skal føra logg. Målet med loggen er i størst mogeleg grad å dokumentera kva som er gjort, og underbyggja fakta dersom saka får juridiske konsekvensar. Skriv ned kva møte ein har hatt, når dette var, kven som var med og kva som er gjort.

I formell saksgang skal innkalling til møte vera skriftleg.

Ved bruk av e-post som kommunikasjon: Be om stadfesting på mottak av e-post med viktig innhald.

I alle møte skal ein skriva referat som skal skrivast under før ein avsluttar. Då kan ein retta opp feil og verta samde om innhaldet i referatet.

Ver tydeleg på korleis ein vil kommunisera i prosessen. Vær varsam med bruk av SMS som kommunikasjonsform.

5.5 Undersøka fakta i saka:

Leiar skal sikra grundig, sakleg og rettferdig saksgang. I ein klage er det ofte subjektive opplevingar og korleis dette påverkar den tilsette, som er beskrive. I eit varsel om saker i arbeidsmiljøet som ein har eigne opplevingar i forhold til, kan det også liggje subjektive opplevingar og tolkingar. I undersøking av ei sak er det viktig å få fram dei objektive fakta. Det vert gjort med å få ein mest mogleg konkret beskriving av kva som har hendt, undersøkje eventuell dokumentasjon og få fram om der er andre som kan bekrefte eller har observert dei situasjonar og hendingar som klagen/varselet byggjer på.

Den/dei som er klaga/varsla på skal få høve til å uttala seg om saka og få kommentera på det som er påstått eller på anna lagt fram av andre i saka (prinsippet om kontradiksjon).

Leiar kan søkja hjelp, primært internt, hjå tilsette i ressursgruppa som har opplæring som faktaundersøkjjarar, eller etter avtale med kommunalsjef eller stabsjef for HR og innovasjon, eksternt hjå bedriftshelsetenesta eller andre med kompetanse til å gjera undersøking i ei sak, som eksterne konsulentar.

5.6 For-/klageundersøking

Har ein ikkje ei konkret klage eller varsel og ein ikkje heilt veit, men har grunn til å tru, at noko er problematisk i arbeidsmiljøet, eller ein vil klargjera om og eventuelt kven som klagar på kva og kven, kan ei forundersøking i form av ei klageundersøking gjennomførast.

Klageundersøking er ein type arbeidsmiljøundersøking som har som mål å slå fast om det eventuelt føreligg påstandar om brot på arbeidsmiljølova (dvs. klage/varsel), og om ein med dette i arbeidsmiljøet er innanfor eit førebyggjande og utviklingsorientert perspektiv, eller om ein må arbeida innanfor eit gjenopprettande perspektiv. Forundersøking kan og brukast som fyrste fase i ein mogleg faktaundersøking der ein får utdjupa eventuelle klager/varsel-

Undersøkinga er basert på prinsippet om konfidensialitet, men ikkje anonymitet.

Det vert gjennomført individuelle intervju med referat og det skal skrivast ein rapport til arbeidsgjevar, men ikkje nødvendigvis gjevast tilbakemelding til alle.

5.7 Faktaundersøking

Faktaundersøking betyr, at arbeidsgjevar set i gang ei undersøking av om påstandar om til dømes mobbing eller trakassering er rette. Stemmer det at mobbing eller trakassering har skjedd slik det er definert i arbeidsmiljølova og i dei interne rutinane? Er det hald i påstandane?

Faktaundersøking er ein form for forsvarleg saksgang og ein metodikk som Voss herad vil velje når ein klage om mobbing og trakassering er meldt og andre konfliktløysingsmetodar ikkje har fungert eller vert sett som ueigna. Dersom faktaundersøking vert vald som metode skal leiar som har motteke klage/varsel konferera med kommunal- og/eller stabssjef HR og

innovasjon for å laga mandat og setja i verk faktaundersøking. Leiar konkluderer og tek avgjerd på bakgrunn av fakta i undersøkinga.

Heradet vil i utgangspunktet bruka eigne medarbeidarar som har opplæring i metoden til å undersøkje fakta i saker. Det kan i nokre saker vera nødvendig å henta inn ekstern bistand. Ein kan og nytta bedriftshelseteneste med utdanna faktaundersøkjjarar. Eller eksterne faktaundersøkarar.

Det skal utarbeidast ein rapport på bakgrunn av undersøkinga. Rapporten skal avklara om klagegrunnlaget er reelt og det skal gjerast ei vurdering av om det er brot på arbeidsmiljølova, andre lover eller interne rutinar.

Partane i saka skal få informasjon og høve til å lese den rapporten som vert utarbeidd og skal få høve til å koma med sine synspunkt både i undersøkinga og ein siste gong når ein har lese rapporten.

Det er leiar som er sakseigar på vegne av heradet. Leiar skal endeleg konkludera i saka på bakgrunn av fakta i rapporten og eventuelle kommentarar til rapporten frå dei involverte. Det er ikkje klageadgang på den endelege konklusjonen til leiar.

5.8 Konsekvens ved brot på lov og retningslinjer

Konsekvens som kan vurderast mot tilsette i denne type saker er disiplinærreaksjonar som: advarsel, fråtaking av ansvar og oppgåver, omplassering, oppseiing/avskjed. Slike sanksjonar vil verta vurdert ut frå innhaldet i og alvoret i den enkelte sak.

5.9 Oppreising

Gjengjelding mot ein varslar/klagar er ulovleg og vil kunne gi rett til oppreising frå arbeidsgjevar, uavhengig om arbeidsgjevar kan klandrast (objektivt ansvar)

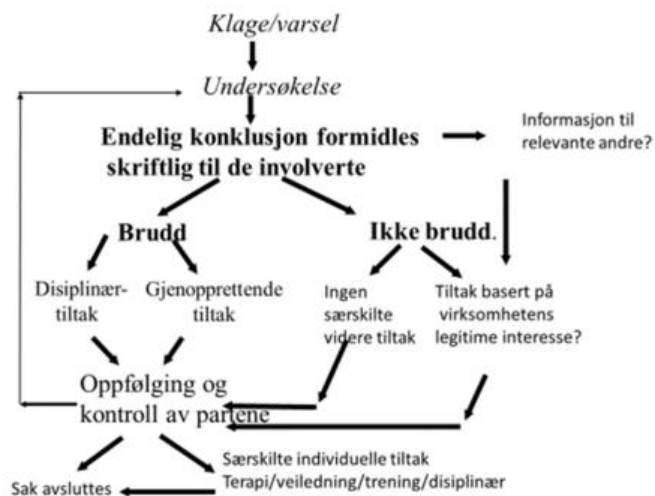
Feilaktig varsel kan og gje grunnlag for oppreising for den det er varsla på. I den grad det er dokumentert at ein tilsett har opplevd brot på arbeidsmiljølova mot seg sjølv, vil det også kunne vera aktuelt med ei orsaking frå kommunen si side.

5.10 Konsekvens for leiar som ikkje handsamar mottatt klage/varsel i forhold til rutinen

Det er brot på rutinen dersom leiar ikkje handsamar og føl opp klager/varsel i si avdeling etter dei prinsippa som her er skrivne.

Alvorlege brot på desse prinsippa kan føra til åtvaring frå arbeidsgjevar.

6. Oppfølging og rehabilitering/gjenoppretting av arbeidsmiljøet



Figur 2 Saks- og etterhandsaming av klage/varsel Einarsen, Pedersen

Leiar som har ansvar for den eller dei som har brote lova, skal sikra at det vert fylgd opp med nødvendige tiltak, og at dei sanksjonane som er sett i verk har den effekten dei er meint å ha. I praksis betyr det at ein bør avtala ein oppfølgingsplan der ein vurderer om endring har skjedd og mål er innfridd.

Arbeidsgjevar må vurdere adekvate kontraktsrettslege reaksjonar. Dette kan vera advarsel, oppseiing, avskjed eller politimelding.

Det skal vurderast kva som er nødvendig å informera om til kven. Dersom det er nødvendig for å få avslutta saka på ein tilfredstillande måte, skal ein vurdere om dei andre tilsette skal ha informasjon om kva som har skjedd og kva konsekvensar det har fått. Verneombodet skal informerast om konklusjon og tiltak. Ein må så vurdere i kvar einskild sak om ein skal ha vidare tiltak overfor den som har vore skadelidande i saka og overfor arbeidsmiljøet meir generelt

7. Evaluering

Etter ei sak er konkludert og tiltak sett i verk skal leiar gå gjennom prosessen for å utvikla læringspunkt og vurdere om rutinen fungerte eller om den kan forbeistrast.

Konkrete forslag til forbeistringspunkt i rutinen skal sendast til stabssjef HR og innovasjon.

8. Revisjon av rutinen

Stabssjef for HR og innovasjon har operativt ansvar for rutinen og for at den vert gjort kjend for alle arbeidstakar gjennom aktiv formidling gjennom opplæring, intranett, brosjyre, plakatar o.a. Det skal gjennomførast kurs for ulike grupper arbeidstakar i høve til deira særskilte roller og behov: leiarar, arbeidstakar, tillitsvalde, verneombod og ordførar

Rutinen skal reviderast kvart 3. år eller ved endring i lovverk eller andre forhold som krev revisjon.

Det skal årleg lagast ein rapport til rådmannen for internkontroll om mellom anna følgjande:

- Talet på saker som er mottatt
- Kva for forhold det er blitt varsla om
- Korleis saker om varsling har blitt behandla (t.d.- bruk av ekstern gransking mv.)
- Eventuelle eksterne varslingar til offentleg myndigheit og/ eller ålmenta (Offentleg myndigheit har teieplikt om identiteten til varslar og det er opp til den offentlege myndigheita om dei vil følga saka vidare eller ikkje, dermed vil ikkje heradet)

Varsling er lovregulert i arbeidsmiljølova [kapittel 2A Varsling](#).

9. Vedlegg:

9.1 Om for- eller klageundersøking

9.2 Om Faktaundersøking

Dokument-ID

Utarbeidd av: HR avdelinga og HVO Voss og HVO Granvin

Godkjend av/dato: Adm. utvalet 10.02.14

Revidert: Adm. utvalet 16.01.20

Neste revisjon: 2023

Saksnummer i 360 online: 19/00262