

**WGM Klage Proces:**

## Trin 1: Klage

## Trin 2: Registrering

### Vurdering af klagen

7 dage

Accepteret som værende indenfor  
rammen af projektet?

Ja

Nej

Sagen afsluttet (svaret vil muligvis  
henvise til 3.parts klage)

## Trin 3: Behandling af klagen

Gennemgang af forløb, undersøgelser, validering af fakta

7 dage

Præsentation til Udvalget for Klager & Mægling

7 dage

## Trin 4: Afslutning af klagen

Konklusion/ Mæglings rapport

Brev til klager

5 dage

## Trin 5: Implementering og Monitorering

Opfølgning & Monitorering

Evaluering & Rapportering

Gennemgang af interne politikker  
og procedurer

Korrigerende og forbyggende  
aktioner

# Trin 1: Klage

## Hvem kan klage?

Enhver der arbejder og er engageret i udvikling, implementering og udførelsen i forbindelse med opførelsen af havvindmølleparken Arcadis Ost 1.

## Hvad kan jeg klage over?

Du kan klage over adgang til information, arbejdsmiljø, arbejdsforhold der påvirker dig, osv. Din klage kan involvere planlægning, implementering og påvirkning af Arcadis Ost 1.

## Hvordan klager jeg?

Alle ansatte som har en rimelig klage vedrørende deres arbejdspladsen eller en klage vedrørende den måde de er blevet behandlet på, skal om muligt, starte med at have en dialog med deres leder (uformel klage). Man kan også sende en formel klage skriftlig, enten via email eller ved almindelig brevpost til adressen for projektet stående ovenfor.

# Trin 2: Registrering

## Hvordan ved jeg om min klage er modtaget og bliver behandlet?

Parkwind vil bekræfte modtagelsen af din klage inden 7 arbejdsdage (hvis den ikke er indsendt anonymt).

Bekræftelsen vil også indholde et svar på, om din klage er blevet afvist, eller om den bliver behandlet yderligere. Hvis din klage bliver afvist, vil Parkwind informere dig om hvorfor.

# Trin 3: Behandling af klagen

## Hvad sker der så?

Arbejdsprocessen med klagen vil variere, afhængigt af hvilken type klage der er tale, i forhold til kompleksiteten og vurderingen, og hvordan man internt finder de fakta, som skal bruges. Parkwind vil muligvis kontakte dig undervejs i processen for at få uddybende og mere information.

Parkwind vil evaluere de tiltag og beslutninger som var grunden til, at Parkwind eller en underleverandør hertil, ikke overholdt interne procedure, standarder eller den pågældende lovgivning.

Parkwind vil tilbyde at klageren kan deltage i at løse den potentielle konflikt, hvis klageren er villig til at engagere sig i et sådan et samarbejde og proces. Det er intentionen at processen skal bygge på tillid og igangsætte en dialog, med det formål at blive enige om en fælles løsning.

# Trin 4: Afslutning af klagen

## Hvad er de mulige udfald af klagen?

- Problemet bliver løst
- Implementering af korrektioner
- Anbefalinger til Parkwind's Management
- Klagen er frafaldet
- Ingen yderligere tiltag

### **Hvordan får jeg at vide, hvad resultatet er?**

Parkwind vil informere dig af udfaldet i et skriftligt svar. Tidshorizonten for det skriftlige svar afhænger af kompleksiteten af klagen, og vil ikke overstige 20 arbejdsdage, fra den dato hvor Parkwind anerkendte modtagelse.

Dine lovmæssige rettigheder bliver ikke påvirket af, at du rejser en klage.

## **Trin 5: Implementering og Monitorering**

### **Hvilke tiltag vil Parkwind udføre som følge af resultatet?**

Baseret på disse erfaringer og iagttagelser vil Parkwind identificere forbedringerne og tilrette processerne, i forhold til de forpligtelser Parkwind har.

Parkwind vil monitorere lukkede klager, for at sikre at de opfølgende foranstaltninger bliver implementeret og tilfredsstillende afhjælpning er opnået.