

KLAGEBEHANDLING – RETNINGSLINJER FOR BRUKERE

1. FORMÅL

En klage/varsling er en mulighet til å få satt fokus på kritikkverdige forhold som bør endres i bedriften. Det kan være forhold som berører en selv direkte eller indirekte. Arbeidsmiljøloven §§ 2-4, 2-5 og 3-6, gir rettigheter.

For bedriften er det viktig å klare opp i forhold som på kort sikt virker skadelig for bedriften. På lengre sikt kan troverdigheten til bedriften bli svekket dersom forhold holdes skjult eller at kritikkverdige forhold holdes skjult.

2. EKSEMPLER PÅ FORHOLD DET KAN KLAGES PÅ

Brudd på regler eller etiske normer, manglende taushetsplikt, dårlig arbeidsmiljø, mobbing, trakassering, diskriminering, rusmisbruk, forhold som er fare for personers liv og helse, tyveri, psykososiale forhold, mangelfull opplæring, individuell plan som ikke følges i henhold til avtaler, fysiske arbeidsforhold og annet.

Kanskje du ikke klarer å jobbe godt sammen med arbeidslederen din i Tana Arbeidsservice AS eller kanskje er du uenig ting som står i rapporter vi sender til NAV. .

Det er ikke lov for ansatte i Tana Arbeidsservice AS å reagere negativt mot brukere som tar opp kritikkverdige forhold.

3. HVA SKJER NÅR DU HAR LEVERT KLAGE?

a) Hvem kan du klage til?

Klagen rettes helst skriftlig til avdelingsleder der du er deltaker. Bruk fastsatt skjema til dette.

Men du kan også bruke andre kanaler i bedriften dersom du ønsker det. Du kan gå direkte til daglig leder i Tana Arbeidsservice AS dersom du for eksempel vil klage på avdelingsleder.

I utgangspunktet skal du klage til nærmeste leder.

b) Bruk skjema

Klagebehandlingsskjema er enkelt å fylle ut og leveres nærmeste leder. Det er lurt å ta kopi av klagen. Husk å underskrive klagen. Anonyme klager behandles ikke.

c) NAV

Du kan også melde fra til saksbehandleren din på NAV dersom du kjenner at du ikke når fram med klage i Tana Arbeidsservice AS. Det er da viktig at du ber saksbehandler ta kontakt med bedriften, slik at vi får mulighet til å rette på feilen.

d) Hva skjer etter at klagen er mottatt?

Saken forsøkes løst sammen med nærmeste leder i Tana Arbeidsservice AS. Du kan også be om at saksbehandleren din på NAV er med. Dersom man finner løsning på saken i et slikt møte, lager vi et lite notat hvor partene underskriver på at det er enighet om løsningen. Dersom saken ikke blir løst, kan du sende saken til saksbehandleren din på NAV som hjelper deg i den videre kontakten med Tana Arbeidsservice AS , eller du kan ta saken med daglig leder i Tana Arbeidsservice AS.

e) Rapporter

Dersom det for eksempel er uenighet om et enkeltvedtak som omhandler deg i Tana Arbeidsservice AS, eller dersom du er uenig i innhold og konklusjon i en rapport som du har fullt ut innsyn i, kan du skrive eget vedlegg som vi sender sammen med rapporten til NAV. Du har krav på ordentlig behandling og skal gis anledning til å si din versjon.

BRUKERUNDERSØKELSE

Du har også rett og plikt til å gjennomføre en anonym brukerundersøkelse før du slutter hos oss. Dersom du som bruker gir gode og ærlige tilbakemeldinger om Tana Arbeidsservice AS sine tjenester, har vi mulighet til å bli bedre.