

PROSEDYRE FOR BEHANDLING AV KLAGER

Hensikten med prosedyren

Ved Aski blir klagerett betraktet som et viktig virkemiddel for å kvalitetssikre attføringstjenestene og et ledd i fokus på kontinuerlig forbedring. Som deltaker/ansatt/kunde er du derfor velkommen til å fremsette klage på forhold ved Aski som du er misfornøyd med, eller mener kan forbedres ytterligere.

Ansvar

Alle ansatte og deltakere/arbeidssøkere ved Aski har ansvar for at klageprosedyren følges opp. Daglig Leder er ansvarlig for at prosedyren gjøres kjent for ansatte og deltakere/arbeidssøkere (Internett/Intranett/Personalhåndbok)

For at vi skal kunne gjøre noe med kritikkverdige forhold som du måtte oppleve i løpet av ditt opphold på Aski, er det viktig at du som deltaker faktisk benytter deg av retten til å klage. Din klage blir behandlet med størst mulig grad av konfidensialitet.

Som kunde er det viktig at vi får vite hvordan vi kan forbedre våre leveranser og ber om at tilbakemeldinger blir gitt.

Hva kan klages på

Det kan klages på alle forhold som du ikke er fornøyd med ved Aski, eks. faglig oppfølging og veiledning, utstyr og fysisk arbeidsmiljø, tilrettelegging, innflytelse på attføringsløp m.m. For kunde gjelder det tjenesteleveranse og produkt.

Fremgangsmåte for å fremsette klage

Ved fremsetting av klage skal denne så langt som mulig gå tjenestevei, dvs. fremsettes for nærmeste overordnede/ansvarlig kontaktperson. Klagen kan også fremsettes til andre ved bedriften som har påvirkningsmulighet/beslutningsmulighet (avdelingsledere)

Mottatte klager behandles på det nivået de naturlig hører hjemme. Den som mottar klagen skal rapportere om mottatt klage og utfallet av klagebehandlingen (kopi av skriftlig tilbakemelding) til daglig leder. Daglig leder registrerer alle klager og rapporterer årlig til bedriftens styre.

Klager skal motta en skriftlig tilbakemelding på klage innen 14 dager. Den (det nivået) som har behandlet klagen er ansvarlig for skriftlig tilbakemelding til klager. Kopi av tilbakemelding sendes daglig leder.

Klagens form

For at din tilbakemelding skal bli behandlet etter vedtatt klage-prosedyre må den fremsettes skriftlig (brev eller e-post). Klagen må være saklig og inneholde klagerens navn.

Du kan ta kontakt med din nærmeste overordnede/ansvarlig kontaktperson dersom du trenger hjelp til å fremsette klage skriftlig.

Klagens innhold

Klagen må inneholde navn og hva klagen gjelder.

Kom gjerne med konkrete forslag til hvordan forholdet som påklages burde vært løst etter din oppfatning.

Hvem kan klage

Etter denne prosedyre kan alle som deltar i ett av tiltakene som Aski tilbyr klage. I tillegg har alle kunder anledning til å klage på produkt eller tjeneste.