

Prosedyre for klagebehandling for brukere av Aktør AS sine tjenester.

Formål:

Dersom du som deltaker mener at du ikke har fått de tjenester du har krav på i forhold til den tjenesten Aktør AS skal tilby, har du rett til å klage/varsle dette. På lik linje har du rett til å klage på den ytelsen du har i tiltaket. Ved å levere en klage, setter du fokus på produktet/tjenesten, samt kritikkverdige forhold i bedriften, og bidrar dermed til å gjøre Aktør til en enda bedre bedrift.

Klage/varsling kan skje ved:

- Manglende taushetsplikt
- Brudd på regler og etiske normer
- Mobbing, trakassering, diskriminering, vold
- Rusmisbruk
- Dårlig arbeidsmiljø
- Forhold som er til fare for personers liv og helse
- Tyveri
- Mangelfull opplæring, mangelfull veiledning, eller ved uoverensstemmelse med veileder.
- Manglende oppfølging av handlingsplanen
- Uenighet om veileders konklusjoner i kvartalls-/halvårs-/ sluttrapporter til NAV
- Uenighet om ytelse i tiltak.

Fremgangsmåte ved Klage/varsling:

Du benytter eget klageskjema når du skal levere en klage. Dette finner du i Arbeidsmappa og på hjemmesiden til Aktør (www.aktør.no)

Ved en klage/varsling leveres ferdig utfylt skjema til nærmeste leder/avdelingsleder. Dersom klagen/varsel gjelder denne, skal en levere skjema til nærmeste leder over denne. Husk å ta kopi av alle dokumenter som blir levert. Dersom du ikke kan benytte deg av skjemaet, kan klagen fremmes muntlig. Du vil da få hjelp til å fylle ut klageskjemaet. Anonyme klager/varsel behandles ikke.

Etter mottak av klage/varsel skjer følgende:

Saken forsøkes løst sammen med nærmeste leder ved Aktør AS og deg. Ønsker du det kan veileder og eventuelt saksbehandler ved NAV være tilstede.

- Ved løst sak: Referat fra møtet underskrives av begge parter.
- Ved uløst sak: Saken kan sendes din saksbehandler ved NAV, som hjelper deg i den videre kontakten med Aktør AS, eller du tar det direkte opp med ledelsen i Aktør AS.
- Dersom det er uenighet om enkeltvedtak som omhandler deg, eller dersom du er uenig i innhold og konklusjon i en halvårs- eller sluttrapport, kan du skrive eget vedlegg som vi sender sammen med rapporten til NAV.

- glad og trygg på jobb -

Husk; du har rett til å gjennomføre anonym brukerundersøkelse før du slutter hos oss. Bare med ærlige tilbakemeldinger fra brukere av Aktør AS sine tjenester, kan vi bli bedre!

Klageskjema

Personlige opplysninger

Ditt navn:

Adresse:

Telefon:

E-post:

Hva gjelder klagen (bruk evt. baksiden om du trenger mer plass):



Underskrift fra den som klager
med klagen

Evt. underskrift fra den som har hjulpet til

For Aktør:

Mottatt dato: _____

Sign.

Hva er gjort:



- glad og trygg på jobb -