

KLAGERUTINER

ALF as, SENTER FOR ARBEIDSLIVSFORBEREDELSE

1. INNLEDNING

Disse rutineene gjelder behandling av klage fra arbeidstaker (psykiatriavdelingen/dagsverket), deltaker (arbeidstreningssavdelingen/dagsverket), selger (Megafon) eller bruker (Aurora) på ALF as sin oppfølging og tilrettelegging.

ALF as har rutiner og prosedyrer for klagebehandling, alle klager blir tatt alvorlig. Fremsetning av en klage/varsling er en mulighet til å få satt fokus på forhold i virksomheten som ikke fungerer optimalt.

ALF as administrerer frivillige tilbud til mennesker som har behov for bistand til å få og beholde arbeid, eller gjennom ulike tilbud få økt sin livskvalitet. Deltakelse i ALF as sine tiltak er ikke en rettighet. Det er således ikke anledning til å rette formell klage på at man ikke får plass på noen av våre tiltak.

2. OVERORDNET PRINSIPP

Alle klager søkes løst på lavest mulig nivå, det vil si mellom klager og tilrettelegger / arbeidsleder. Dersom klager finner det vanskelig å ta saken opp direkte med den ansatte, tas klagen opp med nærmeste overordnede. (Fagleder, driftsleder, prosjektleder).

3. FORMÅLET MED RUTINENE

- Skape aksept og rom for at man tar opp ting som man ønsker å endre på
- Sikre en løsningsorientert dialog mellom partene
- Sikre trygghet og forutsigbarhet for alle parter
- Finne gode løsninger som gir økt trivsel og trygghet
- Sikre lik behandling av klagesaker

SAKSGANG FOR BEHANDLING AV KLAGER

- Klagen tas opp med den klagen gjelder. Klagen kan fremsettes skriftlig eller muntlig. Dersom det er vanskelig å ta opp saken med den den gjelder, kan klagen rettes til nærmeste overordnede.
- En formell klage skal (minst) inneholde følgende:
 - nevne det forhold som det klages over
 - hvorfor man ønsker å klage
 - endringer som ønskes
- Klager vil få en skriftlig bekreftelse på mottatt klage hvor også forventet behandlingstid vil fremkomme.
- Normal behandlingstid vil ikke overstige 14 dager, dersom så er tilfelle skal klager motta en begrunnelse for dette.
- Dersom utfallet av klagen ikke tilfredsstiller klagers ønsker, kan man kreve at klagen blir behandlet av ledelsen i ALF as. Her vil klagen bli endelig avgjort.
- Alle klager blir brakt videre til ledelsen i ALF as – også de klageene som har funnet sin løsning.
- Antall og typer klager vil bli rapportert til styret i ALF as, samt videreformidlet i årsmeldinger og på våre hjemmesider, årlig.

KLAGESKJEMA ER LETT TILGJENGELIG PÅ AVDELINGEN.

SKJEMA FOR KLAGER

ALF as, SENTER FOR ARBEIDSLIVSFORBEREDELSE

ALF as har rutiner og prosedyrer for klagebehandling, alle klager blir tatt alvorlig.

1. BESKRIVELSE AV FORHOLD MAN KLAGER OVER

KOMMENTAR FRA SAKSBEHANDLER

2. BEGRUNNELSEN FOR KLAGEN

KOMMENTAR FRA SAKSBEHANDLER

3. ØNSKET ENDRING

KOMMENTAR FRA SAKSBEHANDLER

4. ANNET

KOMMENTAR FRA SAKSBEHANDLER

Sted/dato og underskrift

SKJEMAET SENDES TIL:

ALF as
Klaus Hanssens vei 22
5053 Bergen

