

Klageprosedyre:

04.09.19

ID 3.17.26

Hensikten med klageprosedyren er å forsikre at klageren får tilstrekkelig informasjon om klageprosedyren og at denne foregår på en etisk forsvarlig måte.

Hva skal en klage inneholde?

En klage skal være konkret og tydelig, og det er viktig å skille mellom hva man tror og hva man vet, hva som er følelser og hva som er fakta. En klage bør inneholde:

- Hva har skjedd? Er det lovbrudd eller brudd på interne retningslinjer?
- Hvem er involvert?
- Hvor skjedde det? Hvor ble det oppdaget?
- Når skjedde det?
- Har det skjedd flere ganger?
- Var det vitner tilstede?
- Legg ved konkrete bevis eller dokumentasjon dersom det finnes.

Saksgangen:

- Klage kan leveres skriftlig (se klageskjema), eller muntlig. Ved muntlig klage kan person bak klage få bistand til å levere klagen skriftlig.
- Klage skal alltid leveres nærmeste veileder, med mindre det er den personen klagen omfatter. Leveres da daglig leder.
- Deretter tar ledelsen stilling til klagen. Det skal fattes en av følgende vedtak:
 - Klagen tas til følge når det er åpenbare brudd på arbeidsmiljøloven eller bedriftens etiske prinsipper
 - Klagen avvises hvis det som det klages over ikke faller innfor arbeidsmiljøloven eller bedriftens etiske prinsipper

Anke:

- Når en avgjørelse foreligger skal den meddeles partene. Partene får mulighet til å anke og ankefristen sette til 2 uker
- Når ledelsen har mottatt anken, må kopien sendes til motparten med 2 ukers frist med mulig tilsvarende.
- Ved fristens utløp og med partenes uttalelser, skal ledelsen sende dokumentene til styret for videre behandling.
- Etter at saken er gjennomgått av styret, blir det tatt endelig standpunkt til anken.

Sanksjoner:

Hvis klagen tas til følge, vil bedriftens ledelse fatte og iverksette nødvendige tiltak.

Årlig statistikk:

Det skal lages en årlig rapport som gir oversikt over antall og mottatte klager, klagenes innhold, alvorlighetsgrad og resultatet av klagenes. Dokumenteres i Årsrapporten til NAV

Årlig vurdering av klageprosedyren, hvorvidt den tilfredsstillende kravene.