

RUTINEBESKRIVELSE VEDRØRENDE KLAGE TIL PERSONALPARTNER

Det kan fremsettes klage dersom man er misfornøyd med Personalpartners tjenesteyting, både når det gjelder levering av attførings- og tilretteleggingstjenester og levering av salg- og servicetjenester. En klage i denne sammenheng er formell og kan fremsettes både muntlig og skriftlig. Det kan gjerne benyttes eget klageskjema ("klage / reklamasjon"), som fås i resepsjonen på Personalpartner eller skrives ut fra hjemmesiden (www.personalpartner.no)

Muntlige klager fra deltakere i Avklaring, APS eller AB rettes til jobbkonsulent eller avdelingsleder. Muntlige klager fra VTA- deltakere rettes til personalkonsulent, leder for Brukerforum, verneombud eller i Forslagskassa i kantina. Ved muntlige klager gjøres disse skriftlig av overnevnte instanser for å bli behandlet.

Klage kan fremsettes av:

- **Brukere.** Med bruker menes arbeidstakere i VTA, deltakere i APS og Avklaringstiltak, arbeidssøkere i AB, samt andre med tilsvarende status tilknyttet Personalpartner gjennom kurs, prosjekter eller liknende.
- **Kunder.** Med kunder menes kjøpere/bestillere av attføringstjenester, som for eksempel NAV, kommuner, fylket, skoler. Klageadgang gjelder også samarbeidspartnere i attføringsarbeidet (ansvarsgrupper, leger, pårørende o.a.).
- **Kjøpere.** Med kjøpere menes arbeidsstasjonenes kunder, som knyttes til Personalpartner gjennom kjøp av ulike varer og tjenester.

Rutinebeskrivelse for klagebehandling ved Personalpartnerna.s.

- Opplysninger om klagerett er nedfelt i arbeidskontrakter (VTA), informasjonsskriv (Avklaring, APS) og inntaksmelding (AB).
- Ved klager pr. tlf. kan den som fremsetter klagen få spørsmål om hun/han ønsker å levere en skriftlig klage.

Ved skriftlig klage er videre saksgang som følger:

- Klager blir tatt opp under et fast punkt på ledermøte 1 gang pr. mnd.
- Ledermøtet avgjør hvilken instans som skal behandle klagen.
- Klager blir forsøkt løst på lavest mulig nivå.
- En del av klagebehandlingen kan være å ta i bruk eksisterende samarbeidsrutiner med oppdragsgiver (f.eks NAV) eller andre samarbeidspartnere (for eksempel fastlege).
- Den som fremsetter klagen skal få skriftlig tilbakemelding så snart klagen er behandlet i ledergruppa, og senest innen 4 uker. Det er den som har behandlet klagen som skal gi skriftlig tilbakemelding.
- Klager og dokumentasjon over klagebehandlingen skal oppbevares i ledelsens arkiv.
- Antall, type og hvordan klagene er blitt behandlet skal dokumenteres i Personalpartners årsrapport.

KLAGE/ REKLAMASJON RETTET TIL PERSONALPARTNER A.S

Klagers navn:

Adresse:

Tlf:

Beskrivelse av klagen: (ved behov, bruk vedlegg)

Eventuelle vedlegg:

Sted:

Dato:

Sign:

FYLLES UT AV PERSONALPARTNER A.S

Mottatt av:

Dato:

Handlingsplan/ tiltak:

Klager/ reklamasjoner adresseres Personalpartner