

RUTINEBESKRIVELSE VEDRØRENDE KLAGE TIL PERSONALPARTNER

Det kan fremsettes klage dersom man er misfornøyd med Personalpartners tjenesteyting, både når det gjelder levering av atferds- 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, AFT eller ARR 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:

- **VTA-ansatte og deltakere.** Arbeidstakere i VTA, deltakere i AFT, Avklaringstiltaket og Arbeidsrettet rehabilitering, samt andre med tilsvarende status tilknyttet Personalpartner gjennom kurs, prosjekter eller liknende.
- **Kunder.** Med kunder menes kjøpere/bestillere av arbeidsinkluderings tjenester, som for eksempel NAV, kommuner, fylket, skoler. Klageadgang gjelder også samarbeidspartnere arbeidsinkluderingsarbeidet (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 Personalpartner AS

- Opplysninger om klagerett er nedfelt i arbeidskontrakter (VTA), informasjonsskriv og informasjonsmøter(Avklaring, AFT, ARR) samt personalpartner.no
- 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.
- Leder møtet 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 ledergruppen, 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.

Klageskjema – neste side

