



Prosedyre for klage til Gløde AS

Rev.
02.05.2017

Det kan fremsettes klage dersom man er misfornøyd med våre tjenester, både når det gjelder levering av attførings- og tilretteleggingstjenester og levering av salg- og servicetjenester. En klage i denne sammenheng er formell og må fremsettes skriftlig. Det kan gjerne benyttes eget klageskjema, som fås ved henvendelse til veileder/arbeidsleder. Klageskjema skal ligge som vedlegg i Personelhåndboka til Gløde AS.

Klage kan fremsettes av:

Deltakere

Med bruker menes arbeidstakere i TIA, KIA, VTA, deltakere i APS, AFT og Avklaringstiltak, arbeidssøkrere i Oppfølging, elever på Lærlingkontrakt, personer som er på kommunale plasser samt andre med tilsvarende status tilknyttet Gløde AS 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 arbeidsstasjonens kunder, som knyttes til Gløde AS gjennom kjøp av ulike varer og tjenester.

Rutinebeskrivelse for klagebehandling ved Gløde AS:

Opplysninger om klagerett er nedfelt blant annet i velkomstskriv og på nettsidene. Ved klager pr. tlf kan den som fremsetter klagen få spørsmål om han/hun ønsker å levere en skriftlig klage.

Ved skriftlig klage er videre saksgang som følger:

- Klager blir tatt opp på førstkommande ledermøte.
- 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 (f.eks 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 klagen er blitt behandlet skal dokumenteres i Gløde AS sin årsrapport til NAV.