

SKJEMA FOR KLAGEBEHANDLING/AVVIK

Leveres til veileder/tilrettelegger, eller til daglig leder.

OBS! Generelle klager/avvik og tilbakemeldinger kan sendes via kontaktskjema på www.fides.as

Klagerens navn:	Dato	Avdeling
Telefonnr. /E-post:		

Nærmeste veileder/tilrettelegger	Klage mottatt dato
----------------------------------	--------------------

Beskrivelse

Beskriv hva som det klages/varsles på, hva som ev. kan gjøres for å rette opp forholdet og hva som evt. kan gjøres for å hindre gjentakelse

--

Felles forslag til løsning

--

Sted:

Dato:

Klagerens signatur

Klage mottatt av:

Videresendes nærmeste veileder/tilrettelegger med følgende notat (innen 5 dager fra mottatt klage)

--

Formål med skjema for klagebehandling/avvik

Dersom du som deltaker/jobbsøker mener at du ikke har fått de tjenester du har krav på i forhold til det som Fides AS skal tilby, har du rett til å klage på dette.

Ved å levere en klage, setter du fokus på produktet/tjenesten, samt kritikkverdige forhold i bedriften, og bidrar dermed til å gjøre Fides AS til en enda bedre bedrift.

Klage kan skje ved:

- Brudd på taushetsplikt
- Brudd på regler og etiske normer
- Mobbing, trakassering, diskriminering, vold
- Rusmisbruk
- Dårlig arbeidsmiljø
- Forhold som er til fare for personers liv og helse
- Tyveri
- Mangelfull opplæring, mangelfull veiledning, eller ved uoverensstemmelse med ansatte ved Fides AS
- Manglende oppfølging av handlingsplanen/plan for aktivitet
- Uenighet om veileders/tilretteleggers konklusjoner i rapporter til NAV
- Øvrige forhold som man finner kritikkverdige

Fremgangsmåte ved Klage:

Du benytter dette klageskjemaet når du skal levere en klage. Ved en klage leveres ferdig utfylt skjema til nærmeste veileder/tilrettelegger. Dersom klagen gjelder denne veilederen/tilretteleggeren, skal en levere skjema til daglig leder. Husk å ta kopi av alle dokumenter som blir levert. Dersom du ikke kan benytte deg av skjemaet, kan klagen fremmes muntlig. Du vil da få hjelp til å fylle ut klageskjemaet. Anonyme klager behandles ikke.

Etter mottak av klage skjer følgende:

Saken forsøkes løst sammen med nærmeste veileder/tilrettelegger ved Fides AS og deg. Ønsker du det kan eventuelt saksbehandler ved NAV eller andre offentlige støttepersoner være tilstede.

Ved løst sak: Referat fra møtet underskriver av begge parter. Arkiveres i klagepermen og makuleres etter 12 mnd.

- Ved uløst sak: Dersom man ikke løser saken på klager/leder nivå, fremmes klagen videre til daglig leder.
- Ved uløst sak internt ved Fides AS: Saken kan da sendes din saksbehandler ved NAV, som hjelper deg i den videre kontakten med Fides AS
- Klage rettet mot daglig leder: Klagen rettes til styreleder ved Fides AS
- Dersom du er uenig i innhold og konklusjon i en status- eller sluttrapport til NAV, så finnes det et eget punkt i rapporten hvor dine kommentarer kan skrives inn.

Du har også mulighet til å varsle om kritikkverdige forhold ved Fides AS. Dette kan gjøres anonymt.

Generelle klager/avvik og tilbakemeldinger kan sendes via kontaktskjema på www.fides.as

Ta kontakt med din veileder/tilrettelegger for veiledning og bistand til å klage eller melde avvik.