

Retningslinjer for klagebehandling av Rosenvik AS sine tjenester

Bakgrunn

Retningslinjene gjelder ved evt. klage fra deltager, NAV, ansatte, pårørende, arbeidsgivere etc. som vi samarbeider med.

Fremsetting av en klage/varsling er en mulighet til å få satt fokus på kritikkverdige forhold som bør endres i bedriften. Det kan være forhold som berører en selv direkte eller indirekte. Det er nødvendig ut fra lov og rett. AML §§ 2-4, 2-5 og 3-6, det som på kort sikt virker skadelig for bedriften, kan være det som er nødvendig på lengre sikt og troverdigheten til bedriften kan bli svekket dersom forhold holdes skjult.

Årsaker kan for eksempel være: brudd på regler eller etiske normer, manglende taushetsplikt, mobbing, trakassering, diskriminering, rusmisbruk, dårlig arbeids-/kursmiljø, forhold som er en fare for personers liv og helse, tyveri, psykososiale forhold, mangelfull opplæring, handlingsplan som ikke følges som avtalt, fysiske arbeidsforhold med mer. Det kan være at du ikke klarer å jobbe godt med veilederen din i Rosenvik AS, det kan også være at du er uenig i konklusjoner som vi veiledere trekker i en del- eller sluttrapport som vi må sende til NAV som innsøkende instans.

Det er ikke lov for ansatte i Rosenvik AS å reagere negativt mot brukere som tar opp kritikkverdige forhold.

Praktiske tiltak

Henvendelsen rettes fortrinnsvis skriftlig til din veileder i Rosenvik AS, og på eget skjema for klagebehandling, jfr. informasjon gitt ved oppstart. Du kan også bruke andre informasjonskanaler i bedriften dersom du ønsker det. Du kan gå direkte til ledelsen i Rosenvik AS dersom det for eksempel er veileder du ønsker å klage på. Prinsippet om at det er nærmeste leder en skal klage til gjelder. Klagebehandlingskjema er enkelt å fylle ut og leveres nærmeste leder. Husk at det alltid er lurt å ta en kopi av et dokument man leverer fra seg. Anonyme klager behandles ikke. Du kan også si fra til saksbehandleren hos NAV dersom du ikke når fram med klage i Rosenvik AS. Det er da viktig at du ber saksbehandleren ta kontakt med oss, slik at vi får mulighet til å rette opp feilen.

Etter at klagen er mottatt skjer følgende:

- Saken forsøkes løst sammen med veileder i Rosenvik AS og eventuelt deg og saksbehandleren din hos NAV (det siste dersom du ønsker at han/hun skal være med). Dersom saken løses i et slikt møte, skriver vi et lite notat hvor partene underskriver på at det er enighet om løsningsforslaget og konklusjonen.
- Dersom saken ikke løses, kan du sende saken til saksbehandleren din hos NAV som hjelper deg i den videre kontakten med Rosenvik AS for at saken skal løses, eller du tar det direkte opp med ledelsen i Rosenvik AS.
- Dersom det for eksempel er uenighet om enkeltvedtak som omhandler deg i Rosenvik AS, eller du er uenig i innhold og konklusjon i en del- eller sluttrapport, som du har fullt ut innsyn i, kan du skrive et eget vedlegg som vi sender sammen med rapporten til NAV.
- Du har krav på ordentlig behandling, og skal gis anledning til å si din versjon.
- Klagen og klagebehandlingen registreres og arkiveres i bedriftens klagebehandlingsregister.

Husk at du også har rett og plikt til å gjennomføre en anonym evaluering/tilfredshetsundersøkelse før du slutter hos oss. Bare med ærlige tilbakemeldinger fra brukere av Rosenvik AS sine tjenester kan vi bli bedre.