



Prosedyre for klagebehandling.

Dersom du mener at du ikke har fått de tjenester du har krav på i forhold til den tjenesten Atico 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 Atico 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 Atico as
- Manglende oppfølging av handlingsplanen
- Uenighet om veileders konklusjoner i rapporter til NAV
- Uenighet om ytelse i tiltak
- Øvrige forhold som man finner kritikkverdige

Fremgangsmåte ved Klage:

Du benytter eget klageskjema når du skal levere en klage. Dette finner du i Arbeidsmappa og på hjemmesiden til Atico as.

Ved en klage leveres ferdig utfylt skjema til nærmeste leder. Dersom klagen gjelder denne lederen, 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 leder ved Atico 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.
- Ved uløst sak: Dersom man ikke løser saken på klager/leder nivå, fremmes klagen videre til daglig leder.
- Ved uløst sak internt ved Atico: Saken kan da sendes din saksbehandler ved NAV, som hjelper deg i den videre kontakten med Atico as
- Klage rettet mot daglig leder rettes til styreleder ved Atico as
- Dersom det er uenighet om enkeltvedtak som omhandler deg, eller dersom du er uenig i innhold og konklusjon i en halvårs eller sluttrapport til NAV, så finnes det et eget punkt i rapporten hvor dine kommentarer kan skrives inn.
-

Husk; du har rett til å gjennomføre anonym brukerundersøkelse før du slutter hos oss. Bare med ærlige tilbakemeldinger fra brukere av Atico as sine tjenester, kan vi bli bedre!