

## KLAGEADGANG PÅ TYSFJORD ASVO

*Bedriften* ønsker å ha en åpen bedriftskultur der det er aksept for å ta opp bekymringer og reise kritikk. Våre verdier og våre etiske retningslinjer bekrefter dette. I tillegg er en åpen bedriftskultur et viktig fundament i alt avtaleverk. *Bedriften* mener at en åpen bedriftskultur er det beste grunnlaget for en kontinuerlig forbedringsprosess.

Klageadgang er en selvsagt rettighet på *bedriften*. Dersom arbeidstakere og arbeidssøkere ønsker å ta opp forhold de er misfornøyde med, skal dette så langt som mulig skje tjenestevei. En kan også si i fra til personer i virksomheten som har påvirkningsmulighet, beslutningsmyndighet eller ansvar for de spørsmål eller personer det gjelder.

Kritikkverdige forhold som holdes skjult kan være skadelige for den enkelte arbeidssøker og kan bidra til å redusere bedriftens troverdighet.

Ansatte og arbeidssøkere har rett til å klage på forhold som man ikke er fornøyd med under arbeids- eller tiltaksforholdet. Dette kan for eksempel være:

- mangelfull faglig oppfølging og veiledning
- manglende tillit til arbeidsleder eller jobbkonsulent
- brudd på etiske retningslinjer
- kritikkverdig adferd
- dårlig psykososialt arbeidsmiljø
- brudd på arbeidsmiljøloven
- manglende arbeidsutstyr eller dårlig fysisk arbeidsmiljø

Klage kan rettes til:

- Nærmeste leder, arbeidsleder jobbkonsulent eller kursansvarlig
- Leder av ressursenteret
- Produksjonsleder
- Verneombud
- Tillitsvalgt
- Medlemmer av ledergruppa
- Daglig leder

For arbeidssøkere på tiltak eller kurs er Samarbeidsutvalget (SU) et alternativ som kan benyttes. I SU er bedriftens attføringsleder og NAV representert. Saksbehandler på NAV kan også være en naturlig part dersom en ønsker å ta opp forhold en er misfornøyd med.

*Bedriften* kan ta i mot klager på ulike måter:

- På e-post via vår hjemmeside: [www.tysfjordasvo.no](http://www.tysfjordasvo.no) eller direkte på e-post [post@tysfjordasvo.no](mailto:post@tysfjordasvo.no)
- Skriftlig sendt pr. post eller levert i vår postkasse.
- Skriftlig levert i "Ris & Ros"-kasse i vår resepsjon.

Daglig leder skal motta kopi av alle skriftlige klager og informeres om alle muntlige.

Alle ansatte på *bedriften* har plikt til å ta i mot og behandle klager på en profesjonell og konstruktiv måte.

Kontinuerlig forbedring er et mål for *bedriften*. Tilbakemeldinger og klager er viktige elementer i denne forbedringsprosessen.

Utarbeidet: 24.02.2012 brk

Revidert: 20.04.2012

Godkjent av styret: 26.04.2012