

# RETNINGSLINJER FOR KLAGEBEHANDLING FOR BRUKERE AV TJENESTER VED UNIKOM AS

## FORMÅL

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 i 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 f.eks. være: Brudd på regler, eller etiske normer, manglende taushetsplikt, mobbing, trakassering, diskriminering, rusmisbruk, dårlig arbeids/kursmiljø, forhold som er 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 sammen med veilederen din i Unikom AS, det kan også være at du er uenig i konklusjoner vi som veiledere trekker i del- eller sluttrapporter som vi må sende til NAV som innsøkende instans.

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

## PRAKTISK TILTAK

Henvendelsen rettes fortrinnsvis skriftlig til seksjonsleder i den avdelingen du er deltaker i, 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 Unikom AS dersom det for eksempel er seksjonsleder du ønsker å klage på. Prinsippet om at det er nærmeste leder en skal klage til gjelder. Husk at det alltid er lurt å ta kopi av et dokument man leverer fra seg. Anonyme klager behandles ikke. Du kan også si ifra til saksbehandleren din på NAV dersom du kjenner at du ikke når fram med klage i Unikom AS. Det er da viktig at du ber saksbehandler ta kontakt med oss, slik at vi får mulighet til å rette på feilen.

Etter at klagen er mottatt skjer følgende:

Saken forsøkes løst sammen med nærmeste leder i Unikom AS og eventuelt deg og saksbehandleren din på 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 på NAV som hjelper deg i den videre kontakten med Unikom AS for at saken skal løses, eller du tar det direkte opp med ledelsen i Unikom AS.

Dersom det for eksempel er uenighet om et enkeltvedtak som omhandler deg, eller dersom du er uenig i innhold og konklusjon i en del- eller sluttrapport som du har fullt ut innsyn i, kan du skrive 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.

Husk også at du har rett til å gjennomføre anonym brukerundersøkelse før du slutter hos oss. Bare med ærlige tilbakemeldinger fra brukere av Unikom AS sine tjenester kan vi bli bedre!