



Retningslinjer og prosedyrer for klagebehandling

Generelt

Arbeidsmiljølovens § 2-4 sier at alle ansatte har rett til å varsle om kritikkverdige forhold på arbeidsplassen. Solstein mener også at kunder og samarbeidspartnere har samme rettighet. Vi ser på klagebehandling som et virkemiddel til kontinuerlig forbedring og omdømmebygging.

- Alle klager skal tas på alvor. Ansatte som varsler om kritikkverdige forhold skal være trygg på at det ikke skal forekomme gjengjeldelse (AML § 2-5)
- Klager fra ansatte skal løses så raskt og enkelt og på lavest mulig nivå fortrinnsvis av den som har personalansvar for vedkommende
- Andre klager skal løses på lavest mulig nivå
- Vi skal vise åpenhet og imøtekommenhet
- Den det klages på skal ha mulighet til å forklare seg
- Ingen skal behandle klage på seg selv
- Klager skal gis tilbakemelding på resultatet av klagen
- Skadetilfeller og tilløp til skader skal behandles i tråd med retningslinjene i HMS systemet.
- Bedriften skal føre oversikter/statistikk over klager

KLAGESKJEMA			SOLSTEIN AS
Avdeling:		Den som klager:	
Dato:		Mottatt av:	
Beskrivelse av klage:			
Hva er gjort:			
Forslag til forbedring:			
Vurdering av forslaget / hva ble gjort:			
Verneombud informert	Ja	nei	Dato for informert:
Klage som ikke er løst på avdelingsnivå oversendes daglig leder.			Dato oversendt:
Klagen skal behandles i henhold til prosedyre. Behandlede klager og logg skal oppbevares av faglig leder.			

Prosedyre:

1. Klage fra arbeidstaker

- Den som mottar klagen skal vurdere klagens karakter og ved behov hjelper bruker/ tiltaksdeltaker til å presentere klagen på en hensiktsmessig måte.
- Dersom det er klage på annen arbeidstaker behandles klagen av arbeidsleder.
- Klage på annen arbeidstaker søkes løst i dialog på en måte som arbeidsleder finner hensiktsmessig.
- Klage på arbeidsleder behandles av nærmeste overordede.

2. Klage fra ansatt

- Den som klager skal gjøre dette skriftlig.
- Klage på ansatt skal behandles av nærmeste overordnede.

3. Klage fra kunde og samarbeidspartner

- Ved klage på produkt eller lignende skal vi være "romslige" i forhold til å rette opp feil.
- Ved klage på arbeidstaker skal klager så sant det er mulig ikke rette klager mot den det gjelder. Kontaktperson ved bedriften skal motta klagen og videreformidle denne på en hensiktsmessig måte. Dette presiseres i avtaler/kontrakter som inngås med større kunder.
- Klage på ansatt skal behandles av overordnet
- Ved "alvorlige" klager bør den som klager oppfordres til å skriftliggjøre klagen.

Rapportering og behandling av klager:

- Vedlagte klage/avviksskjema bør benyttes ved mottak/registrering av klage.
- Avdelingsleder har ansvar for at klageskjemaet blir fylt ut, at tiltak iverksettes og at klageskjemaet arkiveres.
- Rapporteringslogg føres etter gjennomgang i ledermøtene i juni og desember.
- Det utarbeides samlet årsstatistikk/oversikt over klager som presenteres i den enkelte avdelings årsmelding og bedriftens årsmelding til generalforsamlingen.
- Klage/avviksskjema og halvårslogg oppbevares hos daglig etter behandling i ledermøtet.