

**Retningslinjer for klagebehandling for brukere av Lofoten Industri As sine tjenester**

---

**Ansvarsområde:** Lofoten Industri AS / Lofoten / Attføring generell (EAK) / Klagebehandling  
**Dok. kategori:** Retningslinjer **Gyldighetsområde:** Attføring  
**Sist endret:** 10.03.2010 ( Beate Bertheussen ) **Neste revisjon:** 30.09.2010  
**Godkjent:** **GODKJENT** 19.03.2010 ( Edel Annie Knutzen )

---

**Prosedyre for klagebehandling for brukere av Lofoten Industri AS sine tjenester.****Formål:**

Dersom du som deltaker mener at du ikke har fått de tjenester du har krav på i forhold til den tjenesten Lofoten Industri AS skal tilby, har du rett til å klage/varsle dette. På lik linje har du rett til å klage på den ytelsen du har i tiltaket. Ved å stille en klage, setter du fokus på produktet/tjenesten, samt kritikkverdige forhold i bedriften, og bidrar dermed til å bedre denne.

**Klage/varsling kan skje ved:**

- Brudd på regler eller etiske normer
- Manglende taushetsplikt
- 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 veileder.
- Manglende oppfølging av handlingsplanen
- Uenighet om veileders konklusjoner i kvartalls-/halvårs-/ sluttrapporter til NAV
- Uenighet om ytelse i tiltak.

Arbeidstakere ved Lofoten Industri AS har ikke lov til å reagere negativt mot deltakere som tar opp kritikkverdige forhold. Arbeidsmiljøloven §2.5

**Fremgangsmåte ved Klage/varsling:**

Fremgangsmåten skal være forsvarlig, og skjema for klage/varsling skal benyttes (TQM ID: 8667)

Ved en klage/varsling leveres ferdig utfylt skjema til nærmeste leder/avdelingsleder. Dersom klagen/ varsel gjelder denne, skal en levere skjema til nærmeste leder over denne. Husk å ta kopi av alle dokumenter som blir levert. Anonyme klager/varsel behandles ikke.

**Etter mottak av klage/varsel skjer følgende:**

- Saken forsøkes løst sammen med nærmeste leder i Lofoten Industri AS og deg. Ønsker du det kan veileder og eventuelt saksbehandler ved NAV være tilstede.
  - Ved løst sak: Referat fra møtet underskriver av begge parter.
  - Ved uløst sak: Saken kan sendes din saksbehandler ved NAV, som hjelper deg i den videre kontakten med Lofoten Industri AS, eller du tar det direkte opp med ledelsen i Lofoten Industri AS.
- Dersom det er uenighet om enkeltvedtak som omhandler deg, eller dersom du er uenig i innhold og konklusjon i en halvårs- eller sluttrapport, kan du skrive eget vedlegg som vi sender sammen med rapporten til NAV.

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

## **Retningslinjer for klagebehandling for brukere av Lofoten Industri As sine tjenester**

---

**Ansvarsområde:** Lofoten Industri AS / Lofoten / Attføring generell (EAK) / Klagebehandling  
**Dok. kategori:** Retningslinjer **Gyldighetsområde:** Attføring  
**Sist endret:** 10.03.2010 ( Beate Bertheussen ) **Neste revisjon:** 30.09.2010  
**Godkjent:** **GODKJENT** 19.03.2010 ( Edel Annie Knutzen )

---