

Klageadgang i Fretex

I Fretex vil vi ha en åpen bedriftskultur der det er aksept for å ta opp bekymringer og reise kritikk. Vårt verdigrunnlag og etiske retningslinjer bekrefter dette. I tillegg er en åpen bedriftskultur et viktig fundament i alt avtaleverk mellom partene i arbeidslivet.

Klageadgang er en selvsagt rettighet i Fretex. Dersom ansatte eller andre deltakere ønsker å ta opp forhold de er misfornøyd med, skal dette så langt det er mulig skje gjennom tjenestevei. En kan også si i fra til noen i virksomheten som har påvirkningsmulighet, beslutningsmyndighet eller ansvar for de spørsmål eller personer det gjelder.

Det er viktig å være oppmerksom på at klageadgang ikke er det samme som å varsle om kritikkverdige forhold. Om varsling, se egen varslingsprosedyre.

Klageadgang

Ansatte og tiltaksdeltakere har rett til å klage over forhold man ikke er fornøyd med under arbeids- eller tiltaksforholdet. Som eksempel kan nevnes klage over faglig oppfølging og veiledning, manglende arbeidsutstyr eller fysisk arbeidsmiljø for øvrig m.m. Klage kan rettes til:

- Nærmeste leder eller arbeidsleder
- Attføringsansvarlig
- Avdelingsleder
- Verneombud
- Arbeidsmiljøutvalget
- Tillitsmannsapparatet
- Medlemmer i ledergruppen
- Daglig leder

For deltakere på tiltak er også Rådgivende utvalg (RU) et alternativ der dette benyttes. I RU er ledelsen i virksomheten, attføringsansvarlig og NAV representert. Saksbehandler på NAV kan også være en naturlig part dersom en ønsker å ta opp forhold en er misfornøyd med.

Fretex har for øvrig lagt til rette for å kunne foreta elektronisk innsending av klage på vår hjemmeside www.fretex.no.

Dersom det mottas klager via hjemmesidene sendes disse automatisk til kvalitetssjef i Fretex Norge AS og daglig leder i det selskapet klagen gjelder. Daglig leder i Fretex Norge AS vil motta kopi av klagen.

Også våre eksterne kunder og samarbeidspartnere har klageadgang. Evt. klage kan gjøres via hjemmesiden www.fretex.no. Bakgrunnen for å gi våre kunder og samarbeidspartnere denne muligheten, er vårt ønske om stadig forbedring av våre tilbud og tjenester.

Prosedyrer ved klage

I Fretex ønsker vi at alle våre deltakere/ansatte skal ha en forsvarlig og hensiktsmessig klageadgang vedrørende forhold en er misfornøyd med.

1. Hensikt og omfang

- 1.1 Hensikten med retningslinjene er å sikre at alle våre ansatte og deltakere på tiltak skal kunne fremføre klager vedrørende forhold i virksomheten.
- 1.2 Prosedyren skal medvirke til at den som klager kan gjøre dette på en trygg og hensiktsmessig måte.
- 1.3 Prosedyren gjelder for alle sysselsatte i Fretex-gruppen – arbeidstakere og tiltaksdeltakere.

2. Ansvar

- 2.1 Hver enkelt sysselsatt/medarbeider er ansvarlig for at prosedyren blir fulgt.
- 2.2 Daglig leder er ansvarlig for at prosedyren gjøres kjent og er tilgjengelig for alle ansatte (personalhåndbok, internett/hjemmesiden, oppslag osv.).
- 2.3 Den som mottar en klage er ansvarlig for å underrette bedriftens ledelse, jf punkt 4.1.2.

3. Fremgangsmåte ved klage

- 3.1 Klagen skal være saklig.
- 3.2 Klager skal så langt det er mulig gå via tjenestevei. Det vil si nærmeste overordnede. eksempler kan være arbeidsleder, attføringsansvarlig, avdelingsleder, verneombud, arbeidsmiljøutvalget, tillitsmannsapparatet, medlemmer i ledergruppen eller Daglig leder.
- 3.3 Klagen kan skje skriftlig eller muntlig og anonymt. Hjemmesidene fretex.no kan benyttes i denne sammenheng.
- 3.4 Hvis det benyttes en anonym klage, bør klagen konkretisere tid og hendelse for de anførte forhold så langt dette er praktisk mulig.

4. Fremgangsmåte i bedriften ved mottatt klage

- 4.1. Alle våre deltakere på attføring skal ha anledning til ta opp forhold som de anser som kritikkverdige. Dette kan bl.a. gjøres til nærmeste overordnede, attføringsansvarlig eller i Rådgivende utvalg.
- 4.2. Alle interne klager skal vurderes av nærmeste overordnede, avdelingsleder og sektorsjef, samt attføringsansvarlig dersom det er deltakere på attføring som klager.
- 4.3 Dersom klager benytter hjemmesidene fretex.no, vil klagen automatisk bli sendt til kvalitetssjef i Fretex Norge AS og daglig leder i det selskapet klagen gjelder. Daglig leder i Fretex Norge AS vil motta kopi av klagen.
- 4.4 Klager skal behandles seriøst og klageren skal alltid få skriftlig tilbakemelding innen rimelig tid. Tilbakemeldingen skal minimum inneholde hvordan saken er behandlet, og hva som ble utfallet.