

Retningslinjer for fremsettelse av klager i Fretex,

1. Generelt om klager i Fretex	<p>I Fretex vil vi ha en åpen bedriftskultur der det er aksept for å ta opp bekymringer og reise kritikk. Vårt verdigrunnlag og våre etiske retningslinjer bekrefter dette. I tillegg er en åpen bedriftskultur et viktig fundament i alt avtaleverk mellom partene i arbeidslivet.</p> <p><i>Klageadgang</i> er en selvsagt rettighet i Fretex. Dersom ansatte eller andre deltakere ønsker å ta opp forhold de er misfornøyde med, skal dette så langt det er mulig skje gjennom tjenestevei.</p>
2. Hva er en klage?	<p>En klage er mindre alvorlig enn en varsling. Varslinger er i hovedsak å si ifra om forhold der det begås lovbrudd. En klage er mer det å gjøre virksomheten oppmerksom på forhold der interne retningslinjer og instruksjoner ikke følges og der det er klar misnøye om noe i vår virksomhet.</p>
3. Hvem kan klage?	<p>Disse retningslinjene gjelder alle ansatte og deltakere i Fretex. Det betyr at alle disse kan klage hvis de finner det viktig eller riktig.</p>
4. Hva kan jeg klage om?	<p>Du kan klage om forhold på arbeidsplassen du ikke er fornøyd med. Det kan være mangler ved det fysiske arbeidsmiljøet, arbeidsutstyr, leder, attføringsløp (f.eks. individuell handlingsplan), o.l. Ved at det er tilrettelagt systematisk for en slik klageadgang, ønsker vi i Fretex å bidra til å sikre våre felles verdier og styrke arbeidsmiljøet.</p>
5. Til hvem kan jeg klage?	<p>Som hovedregel skal du melde en klage gjennom tjenestevei. Eksempler vil være:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nærmeste leder eller arbeidsleder• Attføringsansvarlig• Avdelingsleder• Verneombud• Arbeidsmiljøutvalget• Tillitsmannsapparatet• Medlemmer i ledergruppen• Daglig leder• Styrets leder <p>For deltakere på tiltak er også Rådgivende utvalg (RU) et alternativ der dette eksisterer. 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.</p> <p>I Fretex ønsker vi også å legge til rette for at eksterne kunder og samarbeidspartnere kan klage. Dette vil kunne gjøres via hjemmesidene våre. Den viktigste grunnen til at vi ønsker å gi våre kunder og samarbeidspartnere denne muligheten er et ønske om stadig forbedring av tilbudet og tjenestene våre.</p>
6. Kan jeg klage anonymt og kan jeg stole på at jeg forblir anonym?	<p>Det beste vil være om du klager åpent slik at en god dialog kan innledes, men Fretex tillater også anonyme klager.</p>
7. Hvordan kan jeg klage?	<p>Klager kan fremsettes skriftlig eller muntlig, per telefon via internett-skjema eller pr. post.</p>
8. Hva bør klagen inneholde?	<p>En klage bør inneholde:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Fullt navn er en fordel, men du kan velge å være anonym○ Ditt arbeidssted, men det må ikke oppgis○ Dato for rapportering○ Tidsrom, eventuelt dato og klokkeslett for forholdet det klages om, hvis det er en spesiell hendelse○ Konkret hva klagen gjelder

Retningslinjer for fremsettelse av klager i Fretex,

	<ul style="list-style-type: none">○ Andre vitner eller berørte○ Hva du mener kan eller bør gjøres for å bedre situasjonen
9. Hvilke krav stilles til en klage?	<p>Det viktigste er at en klage er saklig. Det vil si at du har forsøkt å vurdere så objektivt som mulig det du vil klage om slik at du fortsatt mener det er god grunn til å klage.</p> <p>Det er også viktig at en klage ikke bare blir negativ kritikk, men at du forsøker å være konstruktiv på det vis at du peker på hvilke tiltak som kan snu situasjonen til det bedre.</p>
10. Kan jeg klage til media?	<p>Etter norsk lov, (GrL. § 100) om ytringsfrihet har du rett til å delta på egne vegne i den alminnelige samfunnsdebatten, herunder å uttale deg kritisk om forhold som berører virksomheten du arbeider i.</p> <p>Det er viktig at du vurderer om kritikken er berettiget. Det kreves at du går frem på en forsvarlig måte, dvs. at du før du går til media har meldt i fra internt til nærmeste leder eller andre du har tillit til.</p> <p>Når det gjelder offentliggjøring av klager, dvs. til media, blogging, hjemmesider, e-post til flere mottakere utenfor virksomheten og andre kommunikasjonskanaler med en stor og åpen mottakerkrets, er det viktig at du har først har gitt Fretex muligheten til å rette opp i forholdet.</p> <p>En klage direkte til media uten at du har tatt opp forholdet internt først kan av mange bli tolket som en illojal handling.</p>
11. Hvilke prinsipper gjelder for håndtering av klagesaker?	<ul style="list-style-type: none">○ Alle klager tas alvorlig○ Alle klager skal behandles så raskt som mulig○ Anonym klager er mulig og kan være like verdifulle○ De ulike fremgangsmåter for å fremsette klager skal vektlegges likt○ Alle klagesaker skal behandles konfidensielt○ Alle skal kunne fremsette en klage uten frykt for at det skal få negative konsekvenser
12. Hvem håndterer klagesaken? Hva med saksgangen?	<p>Arbeidsgiver må foreta en konkret vurdering av hvem som skal involveres i den videre behandling av saken og hvilke tiltak som skal iverksettes, alt etter hvilken type sak og hva klagesaken går ut på.</p> <p>Saken skal arkiveres/journalføres og for øvrig behandles i samsvar med våre saksbehandlingsregler og arkivrutiner.</p>
13. Mottar jeg noen tilbakemelding?	<p>Hvis mulig vil du få en bekreftelse på at klagen er mottatt. For øvrig vil du bli gjort kjent med saksbehandling og utfall av klagesaken.</p>
14. Tar jeg noen risiko ved å klage?	<p>I Fretex kan alle klage på forhold de er misfornøyde med uten å frykte at de har noe å tape. Vi har en lav terskel for å si i fra og håper at det skal bidra til et godt og tillitsfullt samarbeid i virksomheten.</p>