

## **RUTINEBESKRIVELSE VEDRØRENDE KLAGE TIL MASVO**

Det kan fremsettes klage dersom man er misfornøyd med Masvos tjenesteyting, både når det gjelder levering av attførings- og tilretteleggingstjenester og levering av salg- og servicetjenester. En klage i denne sammenheng er formell og må fremsettes skriftlig. Det kan gjerne benyttes eget klageskjema ("klage / reklamasjon"), som fås ved henvendelse i resepsjonen på Masvo eller skrives ut fra Masvos hjemmeside [www.masvo.no](http://www.masvo.no).

### **Klage kan fremsettes av:**

- **Brukere.** Med bruker menes arbeidstakere i VTA, deltakere i APS og Avklaringstiltak, arbeidssøkere i AB, samt andre med tilsvarende status tilknyttet Masvo gjennom kurs, prosjekter eller liknende.
- **Kunder.** Med kunder menes kjøpere/bestillere av attføringstjenester, som for eksempel NAV, kommuner, fylket, skoler. Klageadgang gjelder også samarbeidspartnere i attføringsarbeidet (ansvarsgrupper, leger, pårørende o.a.).
- **Kjøpere.** Med kjøpere menes arbeidsstasjonenes kunder, som knyttes til Masvo gjennom kjøp av ulike varer og tjenester.

### **Rutinebeskrivelse for klagebehandling ved Masvo a.s.**

- Opplysninger om klagerett er nedfelt i arbeidskontrakter (VTA), informasjonsskriv (Avklaring, APS) og inntaksmelding (AB).
- Ved klager pr. tlf. kan den som fremsetter klagen få spørsmål om hun/han ønsker å levere en skriftlig klage.

### **Ved skriftlig klage er videre saksgang som følger:**

- Klager blir tatt opp under et fast punkt på ledermøte 1 gang pr. mnd.
- Ledermøtet avgjør hvilken instans som skal behandle klagen.
- Klager blir forsøkt løst på lavest mulig nivå.
- En del av klagebehandlingen kan være å ta i bruk eksisterende samarbeidsrutiner med oppdragsgiver (f.eks NAV) eller andre samarbeidspartnere (f.eks fastlege).
- Den som fremsetter klagen skal få skriftlig tilbakemelding så snart klagen er behandlet i ledergruppa, og senest innen 4 uker. Det er den som har behandlet klagen som skal gi skriftlig tilbakemelding.
- Klager og dokumentasjon over klagebehandlingen skal oppbevares i ledelsens arkiv.
- Antall, type og hvordan klagene er blitt behandlet skal dokumenteres i Masvos årsrapport.

