

Klagomålspolicy

Inledning

Human Resource AB, nedan kallad HR, ska införa, tillämpa och upprätthålla effektiva och transparenta riktlinjer och förfaranden för hantering av klagomål för snabb hantering av kunders eller presumtiva kunders klagomål.

HR ska bedriva verksamheten så att så få klagomål som möjligt kan uppstå. Det är därför viktigt att ha riktlinjer på plats så att HR har en väl fungerande klagomålshantering. Riktlinjerna ska utformas så att hanteringen sker utan onödig fördröjning, besvarandet är tydligt på ett enkelt språk som är begripligt och kunden blir väl informerad om hur ett klagomål framläggs till HR.

Definition

Med klagomål avses i denna instruktion att en kund i ett ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en insats samt missnöjesyttringar. För HR är klagomål oftast inte endast något negativt, då det ger värdefull information om brister och problem där HR kan ta till vara denna information för att utveckla och höja kvalitén.

Klagomålsansvarig

Klagomålsansvarig hos HR är VD

Hantering av klagomål

Funktionen för hantering av klagomål ansvarar VD för och därmed ansvarar för utredning av alla klagomål.

Om en deltagare inkommer med ett klagomål avseende utbildningens innehåll, lokaler eller med handledarens/utbildarens beteende kommer detta att åtgärdas efter bästa förmåga för att förhindra ytterligare problem.

En deltagare bör först försöka lösa problemet direkt med den som det berör tex. handledaren/utbildaren eller annan deltagare. Om deltagaren inte är bekväma med detta förfaringssätt eller inte kan lösa problemet direkt, bör deltagarna skicka in ett skriftligt klagomål till VD inom 7 dagar. VD kommer att prata med deltagaren inom den föreskrivna tiden.

Om en deltagare inte anser att problemet är löst ska en skriftlig begäran om överklagande skickas till styrelsen för granskning. Redogörelsen bör innehålla omständigheterna för vad som orsakat klagomålet, en beskrivning om vad som har hänt och när samt om deltagaren önskar ställa ett anspråk mot Human Resource AB. När ett klagomål inkommer till HR, via mail eller telefon, ska klagomålsansvarig direkt informeras och ska besvaras klagomålet skriftligen. Behövs mer än 14 arbetsdagar för handläggningen ska klagomålsansvarig meddela detta till deltagaren och samtidigt ge ett nytt besked om när svar kan väntas. Dock måste besvarande lämnas senast inom 35 dagar från det att Human Resource AB mottog klagomålet.

Om Human Resource AB väljer att inte tillmötesgå deltagarens anspråk, ska denne informeras om skälet till beslutet och kan vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), om denne är en fysisk person, eller till allmän domstol.

Uppföljning av klagomål

VD, ansvarar för att följa upp alla klagomålsärenden och tillse att eventuella förändringar av rutiner och processer genomförs och även utbilda personal inom inkomna klagomål och dess hantering så att motsvarande situationer kan undvikas i framtiden och att de problem som framkommit genom klagomålen kan åtgärdas.

Klagomålsansvarig ska minst kvartalsvis eller vid behov, rapportera inkomna klagomål och dess hantering och utfall till styrelsen. Beslut om ekonomisk kompensation till deltagaren ska avgöras av styrelsen i samråd med VD

Prövning av tvist

Vid prövning av tvister mellan HR och HR:S kunder skall HR alltid sträva efter en snabb och effektiv handläggning av ärenden.