

## Klageprosedyre for deltakere

1. Klage leveres skriftlig i henhold til respons skjema
2. Veileder setter seg ned med bruker og går gjennom klagen og hvordan man kan løse problemet.
3. Dette dokumenteres i individuell tiltaksplan.
4. Klage på veileder kan rettes skriftlig til daglig leder. Daglig leder besvarer klagen skriftlig. Dersom den som klager ønsker det, kan han da få et møte med daglig leder for begrunnelse av svar og videre effektivering av klagen.
5. Dokumentasjon legges inn i avvik- og klageperm og tas opp på styremøte.

For ansatte gjelder kommunale retningslinjer. Ref. personalhåndbok, internkontroll.