

Rutin för klagomålshantering

Att hantera synpunkter och klagomål från elever/vårdnadshavare på ett professionellt sätt är av största vikt. Synpunkter och klagomål ska åtgärdas snarast möjligt och användas för att hela tiden bli bättre.

Syftet är att ständigt arbeta för att förbättra och utveckla verksamheten.

- Vad är klagomål?
- Hur kan man framföra klagomål?
- Hur skall klagomål dokumenteras?
- Hur skall vi agera vid klagomål?
- Hur går den interna rapporteringen till?

Vad är klagomål?

Muntlig eller skriftlig erinran om brister, missförhållanden m.m. i verksamheten från elever/vårdnadshavare, kommunens representanter eller utomstående part.

Hur kan man framföra klagomål?

Alla medarbetare skall kunna ta emot synpunkter och klagomål. Det är den enskilde som själv väljer hur eller till vem man vill framföra klagomålet. Den som tar emot synpunkter och klagomål personligt eller per telefon skall dokumentera detta och rapportera till rektor.

Kommer synpunkter och klagomål till Victum via brev, mail eller fax skall snarast möjligt översändas till berörd rektor.

Hur skall klagomål dokumenteras?

Klagomål skall dokument på därför avsedd klagomålsblankett.

Rektor ansvarar för att all hantering kring klagomålet noggrant dokumenteras.

Hur skall vi agera vid klagomål?

Rektor skall samla in alla fakta i ärendet och erbjuda den/de som framfört klagomål ett personligt möte, inom en vecka från mottagandet. Rektor i samråd med den/de som framfört klagomål avgör om ytterligare personer, t.ex. lärare/mentor, skall delta vid mötet. Mötet skall dokumenteras.

Hur skall intern och extern rapporteringen fungera?

Rektor ansvarar för att företagsledningen informeras när ett klagomål inkommit.