

Interna rutiner för klagomålshantering

4 kap 7 § skollagen: Om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

4 kap 8 § skollagen: Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Information om rutinerna ska lämnas på lämpligt sätt.

Föräldrakooperativet Grodan strävar alltid efter att förbättra vår verksamhet och arbetet med att hantera klagomål ingår i det systematiska kvalitetsarbetet. Förtroendefulla relationer och samverkan mellan skola och vårdnadshavare är centralt för att få till fungerande rutiner för klagomålshantering.

Huvudmannen har det övergripande ansvaret för kvalitetsarbetet och ska också tillsammans med rektor se till att det bedrivs ett kvalitetsarbete på verksamhetsnivå. Det handlar om ett kontinuerligt förbättringsarbete som utvecklar verksamheten vilket gynnar verksamheten, såväl som de enskilda barnen och eleverna.

Klagomålshantering

Huvudmannen har ansvar för att hantera de klagomål som inkommer, samt ansvar för att åtgärda brister i verksamheten.

Informera om klagomålshantering

Rutin och blankett ska finnas tillgänglig som PDF på Grodans webbplats, som PDF på Tyra, i Grodan A-Ö samt informeras om på terminens första APT samt på terminens första Grodan-möte och vid tillfällen när nya familjer börjar. Rutin och flera exemplar av blanketten ska även finnas utskrivna och insatta i kvalitetspärm på personalrummet.

Mottagande av klagomål

När ett klagomål har inkommit till skolpersonal, rektor eller huvudman behöver ärendet hanteras. När ett klagomål har tagits emot av huvudmannen ska den som har framfört klagomålet få en återkoppling på att klagomålet inkommit, sedan sammanfattning av avslutat ärende inom rimlig tid (tio arbetsdagar). Ibland kan ett klagomål vara komplicerat eller av annan anledning ta längre tid att utreda och svara på, vid sådana fall meddelas den som framfört klagomålet.

Huvudmannen gör skyndsamt en bedömning av hur klagomålet ska hanteras vidare. Om en utredning bedöms vara nödvändig ska huvudmannen utreda klagomålet och återkoppla till den som framfört klagomålet. Alla klagomål ska hanteras opartiskt och effektivt.

Utreda och åtgärda

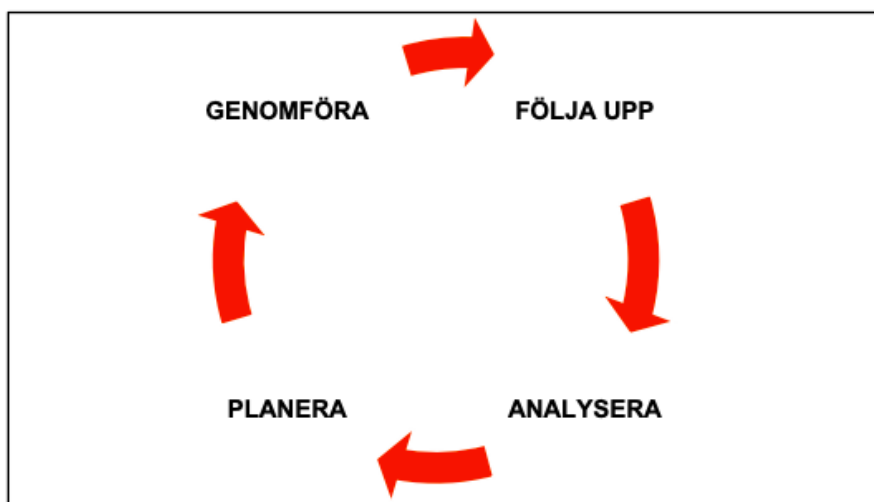
Vissa klagomål kan hanteras genom ett enkelt samtal. I andra fall kan det finnas behov av en utredning. En utredning kan genomföras i form av ett eller flera samtal, alternativt vara mer omfattande. Utredningen behöver undersöka vad som härlett till klagomålet, finns brister i rutiner eller kommunikation? Vad har personal, rektor eller styrelsen för att förebygga och undvika klagomålet i fråga? Om det finns exempel på dokumentation, inlägg i Tyra eller annat relevant till utredning bifogas dessa i utredningen.

Resultatet av huvudmannens utredning ska återkopplas till den som har lämnat klagomålet. Om den som har klagat inte är nöjd med huvudmannens utredning och förslag till eventuell åtgärd, kan huvudmannen informera om möjligheten att kontakta Skolinspektionen för vidare hantering av klagomålet.

Huvudmannen ska, enligt skollagen, se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det genom klagomål eller på annat sätt framkommer att det finns brister i en verksamhet.

Följa upp, analysera och utveckla

En viktig del i arbetet med klagomålshantering är att följa upp och analysera inkomna klagomål i syfte att utveckla verksamheten. De klagomål som inkommer till huvudmannen behöver därför fortlöpande sammanställas inför uppföljning och analys, samt identifiera utvecklingsområden. I den omfattning det bedöms ändamålsenligt tas identifierade utvecklingsområden upp i det systematiska kvalitetsarbetet.



Ansvarsfördelning

Personal ansvarar för att förmedla synpunkter och klagomål till rektorn. Om klagomålet mottas muntligen förmedlas informationen via skriftlig sammanfattning. Om klagomålet sker i form av inkommen blankett läggs detta i rektors postfack.

Rektor gör en notering av klagomålet i verksamhetsrapporten som skickas till styrelsen (huvudman) inför styrelsemöte. Om ärendet gäller verksamheten följer rektor rutin för klagomålshantering. Sedan förmedlas utredning och eventuellt förslag på åtgärd till styrelsen som återkopplar till den som framför klagomålet.

På styrelsemöte diskuterar rektor och styrelsen (huvudman) klagomålet och klagomålshantering.

Styrelsen följer rutin för klagomålshantering och dokumenterar i mötesprotokoll för nästa styrelsemöte. Styrelsen ansvarar för att all dokumentation, blanketter och utredning sparas på Grodans Drive. Styrelsen ansvarar för att klagomål sammanställs för att kunna analysera potentiella utvecklingsområden.

För att skapa opartiskhet är det viktigt att styrelsen har en egen prövning i förhållande till rektor där styrelsen identifierar vilka klagomål som innehåller uppgifter som är viktiga för att utveckla verksamheten. Om styrelsen (huvudmannen) inte anses vara opartisk skulle en följd av detta kunna bli att en vårdnadshavare, om de är missnöjda med rektorns agerande, vänder sig direkt till Skolinspektionen istället för styrelsen (huvudmannen). Detta då vårdnadshavaren upplever att frågan ändå till stora delar slussas tillbaka till rektor om huvudmannen får klagomålet. En konsekvens av detta skulle i så fall kunna vara att det tar längre tid att få sitt ärende utrett och att vårdnadshavaren upplever att de inte kan få hjälp av huvudmannen.

Genom att ta emot och systematisera synpunkter och klagomål får vi information om var vi brister och i vilka områden det finns utvecklingspotential, därmed kan vi rätta till och förbättra verksamheten i stort.

Vinsterna med en bra och effektiv klagomålshantering är i korthet:

- Vårdnadshavare kommer till tals och påverkar frågor som berör dem och deras barn.
- En del problem och missuppfattningar kan redas ut direkt.
- Vi får möjlighet att lära oss av misstag och utvecklas.
- Vi får veta när det vi gör uppfattas positivt så att vi vet när vi är på rätt väg.
Synpunkter som tas om hand på ett bra sätt bidrar till att förbättra verksamheten och höja kvaliteten.
- Förtroendet för vår verksamhet ökar.
- Barnen, vårdnadshavarna och all personal är i fokus