



EUROPASKOLAN ROGGE

Rutin för klagomålshantering

En väl fungerande klagomålshantering är ett av flera konkreta sätt att arbeta med kvalitetsfrågor. Vi på Europaskolan Rogge tar tacksamt emot idéer, synpunkter och klagomål när det gäller vår verksamhet. Följande rutin ska tillämpas, när det gäller hur klagomål och förslag ska tas om hand.

Klagomål ska tas om hand, utredas och åtgärdas

Information om Europaskolan Rogge klagomålshantering ska finnas tillgänglig på skolans kansli och på skolans webbplats. Anställda vid Europaskolan Rogge ska också i de dagliga mötena med elever och föräldrar uppmuntra dessa att ta upp sådant som de är missnöjda med, men också att komma med förslag om hur problem de ser kan lösas och förbättringar göras.

Mottagandet av klagomål

Oavsett hur ett klagomål eller förslag kommer till skolans kännedom, ska det beaktas och omfattas av Europaskolan Rogge rutin för utredning och åtgärdande av klagomål.

Klagomål kan lämnas på det sätt den klagande tycker är lämpligt, till exempel muntligt på telefon, vid personliga möten, via e-post och SchoolSoft samt via formulär. Även anonyma klagomål ska tas om hand och utredas.

Alla som lämnar klagomål och förslag ska bemötas med vänlighet och respekt samt informeras om Europaskolan Rogge rutiner för klagomålshantering.

Mottagandet av ett klagomål ska vara inriktat på att hitta en för berörda parter acceptabel lösning på det problem som tas upp.

Den som tar emot ett klagomål ska i första hand hänvisa till den på skolan som ansvarar praktiskt för handläggningen av den fråga klagomålet gäller. Detta därför att ett uppkommet problem som regel bör lösas där det uppstod, med de berörda parterna direkt involverade. Om man som mottagare av ett klagomål känner sig osäker på hur man ska hantera situationen ska man hänvisa den klagande till rektor.

Om den klagande så önskar ska denne få tala med eller kontaktas av skolans rektor.

Dokumentation av inkomna klagomål

Alla klagomål bör dokumenteras. Den som kommer med klagomål kan ha rätt till rättelse. Alla klagomål är kanske inte befogade. Just därför är dokumentationen viktig för att möjliggöra att detta kan utredas på ett så opartiskt sätt som möjligt.

Den på skolan som slutligen har att hantera det inkomna klagomålet är ansvarig för dokumentationen. Om klagomålet bedöms som allvarligt, bör det vidimeras av den klagande genom att denne skriver under att han/hon godkänner anteckningen om uppgifterna som lämnats.

Det är viktigt att hitta en avvägning där rena småsaker och enstaka missförstånd inte dokumenteras. Sådant som till exempel kan rättas till med ett enkelt förtydligande ska inte dokumenteras. Samtidigt är det betydelsefullt att notera klagomål som kan leda till att vi ser möjligheter till förbättringar av arbetssätt och/eller arbetsrutiner – och att vi därmed kan genomföra dessa. Om det uppstår oklarhet om en inkommen fråga ska bedömas vara ett klagomål, och om den ska dokumenteras eller inte, avgörs detta av rektor.

Dokumentationen ska innehålla följande:

- Kortfattad beskrivning av vad klagomålet gäller
- Vem som lämnat och vem som tagit emot klagomålet
- Förslag på lösningar/åtgärder som den klagande framför
- Vem som ska ansvara för klagomålet på skolan
- Uppgift om vidtagen åtgärd
- Datering av samtliga uppgifter här ovan

Dokumentation läggs i särskild mapp, märkt klagomålshantering, på skolans kansli.

Åtgärdshantering

Alla klagomål som dokumenteras ska utredas och bör utmynna i ett förslag till beslut. Beslutet kan antingen vara att synpunkten/klagomålet inte föranleder några åtgärder, eller ett förslag om att vidta vissa åtgärder, alternativt en redovisning av vilka åtgärder som vidtagits.

Rektor ska i förekommande fall – så som vid samtliga allvarliga klagomål – erhålla kännedom om detta för eventuellt ställningstagande och beslut.

Efter det att utredning av ett klagomål färdigställts och beslut fattats, ska detta återkopplas till den klagande om denne är känd. Återkoppling bör ske så snart som möjligt efter att beslut fattats, dock inte senare än en vecka efter beslutet. Återkoppling görs av den som varit ansvarig för att utreda klagomålet.

Uppföljning

Åtgärder till följd av inkomna klagomål kan vara av olika karaktär. Enklare åtgärder blir omedelbart en del av löpande rutiner. Andra behov av åtgärder kan föranleda översyn av arbetssätt och/eller administrativa rutiner. Rektor har ett huvudansvar för att utredning av klagomål görs, att beslutade åtgärder genomförs och implementeras i verksamheten samt görs kända för alla som berörs av beslutet/åtgärden i fråga.

Rektor ansvarar för att styrelsen uppmärksammas på klagomål som kräver styrelsens kännedom under pågående verksamhetsår.