



## Klagomålshantering 2014/2015

Folkuniversitet – Gymnasial vuxenutbildning Stockholm

### Folkuniversitetets klagomålshantering

#### Folkuniversitetets mål med klagomålshanteringen:

- Se klagomål som en möjlighet till förbättring
- Klagomål ska alltid hanteras på ett konstruktivt sätt
- Klagomål ska dokumenteras utifrån gällande dokumentationskrav
- Det ska finnas tydliga kanaler för framförande av klagomål
- Klagomål ska inte endast ses som negativ kritik – det/dessa ska ses som ett budskap om förbättringsbehov

#### Folkuniversitetets bemötande gentemot våra elever, i samband med klagomål, ska präglas av följande förhållningssätt:

- Klagomål ska hanteras snabbt och professionellt
- Återkoppling till den som klagat ska alltid ske

#### Rutiner för klagomålshantering:

Vid framförande av klagomål kan du vända dig till följande:

- Lärare gällande undervisningsrelaterade frågor
- Utbildningsadministratör gällande administrativa frågor
- Utbildningsansvarig gällande utbildning, verksamhet och arbetsmiljö i stort
- Rektor för utbildningsförvaltningen i din hemkommun

Den person som tar emot klagomål ska i samråd med berörd elev fatta beslut om vem/vilka personer som ska informeras i ärendet. Utifrån detta beslutas vem/vilka som ska hantera ärendet. Varje klagomålshanteringsärende ska innehålla:

1. Beslut om direkta åtgärder
2. En åtgärdsplan
3. Dokumentation kring uppföljning/återkoppling

Undantag från ovanstående kanaler för framförande av klagomål kan självklart förekomma utifrån principen att du som elev vänder dig till den person/de personer du har störst förtroende för.

För klagomål som är av karaktären ”kränkande behandling” gäller de rutiner som återfinns i Likabehandlingsplanen.

**Klagomålshantering 2014/2015**  
Folkuniversitet – Gymnasial vuxenutbildning Stockholm