

Klagomålshantering 2023/2024

Folkuniversitetet – Gymnasiala Vuxenutbildningen Södertälje

Folkuniversitetets mål med klagomålshantering:

- Klagomål ska inte endast ses som negativkritik – det ska ses som ett budskap om förbättringsbehov
- Klagomål ska alltid hanteras på konstruktivt sätt
- Klagomål ska dokumenteras
- Det ska finnas tydliga kanaler för framförande av klagomål så som vår läroplattform

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

- Klagomål ska hanteras snabbt och professionellt
- Återkoppling till den som klagar ska alltid ske
- Klagomålet ska redovisas för huvudman beroende på karaktär

Rutiner för klagomålshantering:

Vid framförande av klagomål ska du i första hand vända dig till:

- Din lärare
- Till administrationen
- Till rektor
- Till vuxenutbildningen i din kommun

När:

Den person som tar emot klagomålet ska i samråd med berörd elev informera rektorn på Folkuniversitetet som sedan avgör vem och hur klagomålshanteringsärendet ska innehålla.

Vad:

Om klagomålet är av karaktären ”kränkande behandling” gäller de rutiner som återfinns i Likabehandlingsplanen. En kränkning är utifrån följande perspektiv: Kön, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning, funktionsvariation eller annan kränkande behandling.

Hur:

- Beslut om direkta åtgärder
- En upprättelse av en åtgärdsplan
- Dokumentation kring uppföljning och återkoppling