

## Rutin för klagomålshantering, elevers klagomål på personal

---

### Inledning

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska alla skolhuvudmän ha rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. Skolhuvudmannen ska lämna information till elever, vårdnadshavare och personal om rutinerna som därför ska finnas tillgängliga på Naturbruksgymnasiets webbsida.

Klagomålshanteringens fyller en viktig funktion genom att den ger skolan kännedom om viktiga utvecklingsområden och en god möjlighet att rätta till brister. Därför tar vi på Naturbruksgymnasiet tacksamt emot synpunkter och klagomål som gäller vår verksamhet.

### Klagomål eller inte?

Det är viktigt att finna en god avvägning där sådana mindre frågor eller missförstånd som enkelt kan rättas till med ett förtydligande inte bedöms som ett klagomål. Samtidigt är det betydelsefullt att notera klagomål som kan leda till att vi ser möjligheter till förbättringar av arbetssätt och/eller arbetsrutiner. Om det uppstår oklarhet om en inkommen fråga ska bedömas vara ett klagomål, och om den ska dokumenteras eller inte, avgörs detta av rektor.

### Hur lämnar man in synpunkter och klagomål?

Synpunkter och klagomål kan lämnas in såväl muntligt som skriftligt, det kan alltså ske exempelvis genom ett telefonsamtal, ett mail, ett ifyllt formulär eller vid ett möte. Om klagomålet avser en eller flera medarbetare vid någon av skolans enheter lämnas klagomålet i första hand in till enhetschefen.

### Mottagande av synpunkter och klagomål

Mottagandet av ett klagomål ska alltid vara inriktat på att hitta en för de berörda parterna godtagbar lösning på det problem som tas upp. Ett uppkommet problem bör i första hand lösas där det uppstått, och i direkt medverkan mellan berörda parter. Om man som mottagare av ett klagomål känner sig osäker på hur man ska hantera situationen ska man hänvisa den klagande till rektor.

### Rutin – steg för steg

Vi tillämpar följande rutin då klagomål och synpunkter på personal inkommer från en eller flera elever:

#### 1 – frågan löses i samförstånd:

- Den som mottagit en synpunkt eller klagomål lyssnar noga på eleverna för att bilda sig en uppfattning om vad som inträffat.
- Om möjligt och tillämpligt, rekommenderas eleverna att i första hand framföra klagomålet direkt till den berörde personen för att lösa problemet där det uppstått. Eleverna kan få hjälp med att strukturera kritiken på ett konstruktivt sätt, gärna

skriftligt. Eleverna får vidare hjälp med att planera och strukturera ett samtal med den berörde personen.

- Enhetschefen meddelar därefter den eller de berörda att klagomål framförts, samt att eleverna kommer att framföra sina synpunkter vid ett samtal som syftar till att finna en lösning på frågan.

## **2 – om samförståndslösning ej kan uppnås**

- Ibland är det inte möjligt eller tillämpligt att frågan löses vid ett samtal mellan elever och berörd personal, vilket kan vara fallet om eleven/eleverna känner rädsla eller starkt obehag att enskilt möta den berörda personen för att ta upp sin fråga.
- Enhetschefen kallar då den berörda personen och lyssnar noga på dennes bild av situationen. Om den berörda personen önskar kan fackligt ombud eller annan stödperson följa med på mötet. Enhetschef och berörd person kommer tillsammans överens om en handlingsplan. Eventuellt kan fler möten behövas för detta arbete. Det skall noteras att det, beroende på ärendets karaktär, kan vara aktuellt att rektor kallar till möte med den berörda personen och tillsammans med denne upprättar en handlingsplan.
- Åtgärder enligt handlingsplanen genomförs, varefter den berörda personen återkopplar uppnått resultat till enhetschefen/rektor, samt stämmer av med eleverna.

## **Dokumentation**

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.

Rutinen fastställd av Naturbruksgymnasiets centrala samverkansgrupp 2017-03-17.