

Bilaga 19

Klagomålsrutiner

Har du klagomål på skolan? Då vill vi gärna ha reda på det.

För oss på Löftadalens Folkhögskola är det viktigt att få reda på när vår verksamhet inte fungerar på ett önskvärt sätt, eftersom det ger oss möjligheter att utveckla och rätta till misstag. Med din hjälp, medverkan och dina synpunkter kan vi utveckla och förbättra vår verksamhet.

Nedanstående rutiner gäller då du anser dig ha skäl att framföra klagomål på personal/kollegor, utrustning, undervisning, boende, lokaler, särskilda beslut eller annat som skolan svarar för i sin verksamhet.

Handlingsplan för klagomål:

Deltagare som vill framföra klagomål kan göra på två sätt.

1. Lämna ett skriftligt klagomål. Använd *Klagomålsblankett för deltagare*, se nedan, och lämna till rektor.
2. Lämna ett muntligt klagomål till:
 - A. Din lärare/mentor om klagomålet gäller undervisning.
 - B. Om du inte kan/vill tala med din lärare/mentor kan du vända dig till följande personer:

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Rektor: | Michael Deubler |
| 2. Biträdande rektor: | Therese Winqwist |
| 3. Funktionsansvarig för deltagarstödsarbetet: | Kristina Johansson |
| 4. Avdelningschef administration: | Kristina Wik |
| 5. Avdelningschef teknik: | Morgan Robertsson |
| 6. Avdelningschef kost: | Björn Klang |

- Någon av de ovanstående ansvariga dokumenterar klagomålsärendet. Berörd deltagare läser igenom dokumentationen för att se att mottagaren uppfattat ditt klagomål rätt. Använd *Personalblankett för att ta emot klagomål*, se nedan.

- Ärendet diarieförs.

Datum 2018-11-27

- Funktionsansvarig för skolans deltagarstödsarbete ansvarar för att säkerställa att berörd deltagare får återkoppling inom fem arbetsdagar.
- Klagomålsärendet anses vara avslutat när deltagaren fyllt i om hen blev nöjd efter återkopplingen.

Hur lång tid tar det innan du får svar?

Ibland kan det ta tid att arbeta fram en lösning. Men du ska alltid få återkoppling inom fem arbetsdagar. Svaret kan då vara att vi arbetar med ditt klagomål för att hitta en så bra lösning som möjligt.

Om du blir inbjuden till samtal kan du gärna ta med en kurskamrat eller någon från deltagarrådet.

Din kritik – ditt klagomål:

Skriv så kortfattat och tydligt du kan. Tänk på följande:

- Tala om vem du är och vad problemet är.
- När inträffade problemet? Har det pågått länge?
- Vem har du haft kontakt med?
- Vad har gjorts för att lösa problemet?
- Hur skulle du själv vilja att problemet löstes?

Om du vill vara anonym, kan vi inte återkoppla till dig. Vi ser helst att du säger vem du är. Det underlättar kommunikation och återkoppling.

Datum 2018-11-27

Är du fortfarande missnöjd?

Om du efter rektors slutliga ställningstagande fortfarande är missnöjd med beslutet kan du vända dig till Folkhögskolornas studeranderättsliga råd (FSR). Folkhögskolornas studeranderättsliga råd bedömer om vi har fattat vårt beslut i överensstämmelse med vår studeranderättsliga standard. De tittar också på ärendet ur ett studeranderättsligt perspektiv samt om Löftadalens studeranderättsliga standard är tydlig, täckande och förutsägbar. Folkhögskolornas studeranderättsliga råd behandlar ärenden som inkommit senast 1 år efter att du lämnat kursen. Folkhögskolornas studeranderättsliga råd kan dock inte pröva vårt beslut angående det omdöme du fått eller vår behörighetsgivning.

Du kan nå folkhögskolornas studeranderättsliga råd på fsr@folkbildning.net eller på telefon 08-412 48 10. Du kan läsa mer om rådet [här](#).

I det fall ditt klagomål kvarstår överlämnar rektor skriftligt klagomål från dig och sin egen dokumentation med ställningstagande till förvaltningschefen. Förvaltningschefen för ärendet vidare till Regionstyrelsens ordförande. Ordförande avger, efter samråd med övriga presidiet, yttrande till Folkhögskolornas studeranderättsliga råd.

Ett annat sätt är att du kan vända dig direkt till FSR: fsr@folkbildning.net eller på telefon 08-412 48 10.

Datum 2018-11-27

Klagomålsblankett för deltagaren:

Skriv ner ditt ärende enkelt och kortfattat.

Datum:

Använd baksidan på denna blankett om du behöver mer utrymme för text

Ange om du har varit i kontakt med någon i personalen och framfört synpunkter eller klagomål på ovan angivna ärende.

Ditt namn:

Personnummer:

Utbildning:

Din adress:

Telefon (och/eller e-postadress):

Blev deltagaren nöjd efter återkopplingen?

Du kan lämna klagomål/synpunkter anonymt. Du får då inte något svar/feedback på din anmälan.

Datum 2018-11-27

Personalblankett för att ta emot klagomål:

Diarienummer:	Namn på mottagande personal:
Namn på berörd/berörda deltagare:	Telefon (och/eller e-postadress):
Personnummer:	
Vill vara anonym:	
<p>Skriv ner deltagarens klagomål. Frågor du behöver få svar på: Vad är problemet? När och hur inträffade problemet? Har det pågått länge? Vem har deltagaren haft kontakt med? Vad har gjorts för att lösa problemet? Hur skulle deltagaren själv vilja att problemet löstes?</p>	
<p><i>Använd baksidan på denna blankett om du behöver mer utrymme för text</i></p>	
Hur går du som personal vidare? Lämnas ärendet vidare till någon/grupp?	
Datum för återkoppling till berörd/berörda deltagare? (gäller inte då berörd deltagare vill vara anonym)	
Klagomålet går vidare till:	Datum:
Blev deltagaren nöjd efter återkopplingen?	