



Klagomålshantering

Det är viktigt för oss att få reda på när vår verksamhet inte fungerar på ett önskvärt sätt. Detta ger oss möjligheter att gemensamt utvecklas och förbättras. Fridhems folkhögskola har därför en policy för klagomålshantering, en vägledning i hur och vart man som kursdeltagare ska vända sig med synpunkter och/eller klagomål rörande undervisningen, boendet och skolan som helhet. Alla kursdeltagare ska ha möjlighet att kunna reagera på eventuella missförhållanden och veta vilka möjligheter han/hon har att uppmärksamma detta samt vilka personer man kan kontakta.

Vi tror på samtalet, dialogen och det personliga mötet som en viktig del i att lösa problem. Vi vill uppmuntra att synpunkter eller klagomål på verksamheten, personal eller kursdeltagare tas upp direkt med den det berör, om möjligt.

Om kursdeltagare efter kontakt med personalen eller kursdeltagare fortfarande har synpunkter bör han/hon då om möjligt ta kontakt enligt schemat nedan. Detta kan deltagaren också göra om han/hon av någon anledning inte personligen vill kontakta den personen som berör.

Steg 1:

Tala med den lärare, personal eller kursdeltagare som det gäller.

Steg 2:

Tala med din kontaktlärare.

Steg 3:

Tala med den ansvarige linjeledaren eller om klagomålet gäller annan personal, tala med närmaste chef.

Steg 4:

Tala med rektor, personal- eller ekonomichef.

Steg 5:

Tala med eller skriv till styrelsens ordförande, som du lättast når via e-post:

ordforande@fridhem.fhsk.se

Steg 6:

Om beslutet, hanteringen i skolans styrelse inte är tillfredställande, kan du överklaga och föra ärendet vidare till Folkhögskolornas Studeranderättsliga råd: fsr@folkbildning.net
Tänk på att det finns elevrepresentant i skolans styrelse som du också kan tala med.

Den personal som klagomålet framförs till antecknar hur deltagaren upplever situationen samt hur vi ska gå vidare med problemet. Beroende på överenskommelse kan ansvarig personal ordna möte med deltagaren och berörd personal samt eventuella stödpersoner.

Mötet dokumenteras, eventuell handlingsplan skrivs. Dokumentet/en skrivs under av deltagarna. Uppföljning görs inom en månad av den som skrivit dokumentet. Om behov finns ska samtal mellan ledning och berörd/a personer ske. Samtalen dokumenteras och eventuella handlingsplaner upprättas och följs upp.

Kontaktuppgifter

Receptionen har namn och kontaktuppgifter på samtlig personal. Samt vilka som deltar i respektive grupper och råd. Uppgifter om kontaktpersoner finns också på hemsidan under personal.