

Rutin för klagomåls- och synpunktshantering

För elever på AlphaCE

Det här gäller för elever som har synpunkter/klagomål på någon av AlphaCE:s skolor.

Våra rutiner för att ta emot och utreda klagomål utgörs av två steg. Det första är att synpunkten/klagomålet utreds på skolnivå och det andra att det utreds på ledningsnivå.

AlphaCE vill ta del av synpunkter, förslag och klagomål på vår verksamhet och våra utbildningar. Materialet är en viktig del i företagets kontinuerliga uppföljnings- och utvecklingsarbete.

Synpunkt/klagomål till AlphaCE

Principen är att synpunkten/klagomålet ska utredas och åtgärdas på den nivå det gäller. Elever informeras om rutinerna i samband med introduktionen vid kursstart och kontinuerligt under kursen. Informationen finns också tillgänglig i lärplattformen och på hemsidan.

Så här ska deltagare lämna synpunkter/klagomål

- Till berörd lärare
- Till rektor/biträdande rektor på skolan

Alla elever som har synpunkter eller klagomål erbjuds ett samtal med berörd personal och/eller rektor. Synpunkter/klagomål kan också framföras per telefon och mail och via hemsidan. Inkomna klagomål och möten dokumenteras.

För de flesta är det viktigt att få snabbt svar på sitt klagomål. Inom två veckor ska den som har klagat fått svar. Vid ett mer omfattande ärende ska den som klagat hållas underrättad under handläggningens gång.

När klagomålet är utrett ges ett muntligt eller skriftligt svar till eleven om hur situationen har lösts. I beskedet ges också information om hur eleven kan gå vidare om hen inte är nöjd med hanteringen eller resultatet. Då uppmanas eleven att skriftligen vända sig till den nationella rektorn/affärsområdeschefen på AlphaCE. Utgångspunkten ska emellertid vara att varje situation ska redas ut och lösas så att eleven inte ska behöva gå vidare.