

Hanteringsrutin

Styrelsens hantering av synpunkter och klagomål

1. Inledning

I detta dokument beskrivs styrelsens rutiner för hantering av synpunkter eller klagomål som inkommer till styrelsen för Solvikskolans stödförening.

2. Mottagande av ärende

Styrelsen tillhandahåller en särskild blankett via skolans hemsida som skall användas vid anmälan av synpunkt eller klagomål till styrelsen. På blanketten skall det finnas information om var och hur den skall skickas till styrelsen (adressat styrelseordförande).

När en blankett inkommit till styrelseordförande skall denne omgående svara anmälaren att ärendet har tagits emot.

Styrelseordföranden skall sedan skyndsamt utse en eller två styrelseledamöter som blir ansvariga för hanteringen av ärendet (hädanefter "de ansvariga").

De ansvariga skall sedan hantera ärendet enligt bestämmelserna i denna rutin, och se till att hanteringen håller god kvalitet.

3. Hantering av ett ärende

Här beskrivs en grund för hur hanteringen av ett ärende bör gå till. Vissa avvikelser eller anpassningar kan bli nödvändiga utifrån det enskilda ärendets natur.

1. De ansvariga kontaktar skyndsamt anmälaren, lämnar kontaktuppgifter och redogör för hur hanteringsprocessen kommer att se ut.
2. Om ärendet är av sådan art att det i ett tidigare skede har hanterats av annan personal på skolan (exempelvis lärare eller rektor) ser de ansvariga till att det sker en överlämning av ärendet från den tidigare ansvariga personalen till de ansvariga styrelsemedlemmarna. Här skall bland annat tidigare dokumentation av ärendet samt annan viktig information delges.

3. De ansvariga skall samla in eventuell ytterligare information som anses nödvändig, Med särskilt fokus på att anmälaren skall kunna känna sig hörd och förstådd. Här kan med fördel ett förberett frågeunderlag användas.
4. De ansvariga skall göra en kartläggning av ärendet och den information som framkommit, med fokus på framför allt följande områden:
 - a. Själva ärendet i sig: Vad rör ärendet, vad har hänt?
 - b. Den eventuella tidigare hanteringen: Hur fungerade den? Vad ledde till att ärendet kom till styrelsen?
 - c. Vilka behov finns just nu hos de olika inblandade?
5. De ansvariga skall upprätta förslag till lämpliga åtgärder, i form av en handlingsplan där även en uppföljning av åtgärderna skall planeras.
6. Innan åtgärderna börjar genomföras skall de ansvariga återkoppla till övriga styrelsemedlemmar och delge åtgärdsplanen via Google Drive för att ge alla en möjlighet att kommentera och tillägga tankar och funderingar. Detta behöver inte nödvändigtvis ske på ett styrelsemöte utan kan skötas parallellt.
7. Efter eventuell återkoppling kan arbetet med att sätta in åtgärderna fortgå.

Steg 1 till 6 skall genomföras inom 14 dagar från det att ansvariga för ärendet utsetts. Steg 7 skall påbörjas senast den 15:e dagen. Samtliga steg och åtgärder skall dokumenteras i en ärendemapp på Google Drive.

Utöver detta skall det finnas följande stående punkter på ordinarie styrelsemöten:

- Uppföljning av eventuella aktuella ärenden
- Frågan om det finns aktuella ärenden vars hantering kan avslutas (om styrelsen beslutar att avsluta hanteringen av ett ärende skall de som är ansvariga för ärendet kommunicera till anmälaren och eventuellt övriga inblandade personer att ärendet avslutas av styrelsen)

3.2. Viktiga aspekter att beakta vid hanteringen

I samband med hanteringen av ett ärende skall de ansvariga beakta följande viktiga aspekter:

- De ansvariga behöver hålla sig till ett professionellt, opartiskt förhållningssätt
- Man bör vara försiktig med att utlova specifika resultat
- De ansvariga bör särskilt beakta eventuella inblandade barns synvinkel: Hur upplever barnet situationen?
- Finns det aspekter av ärendet som faller under likabehandling/diskriminering? Vad skall beaktas i så fall?
- Har man följt tillämplig gällande lagstiftning med tanke på ärendets natur?
- Arbetsmiljö och arbetsbörda för lärare och rektor behöver beaktas i hanteringen (dvs, att den inte försämras i onödan genom stresspåslag, oro).
- De ansvariga bör försöka att hitta till sakens kärna, dvs. inte gå vilse i formuleringar eller dömanden som skett i en eventuell tidigare hantering
- De ansvariga får gärna ta hjälp av andra nyckelpersoner vid behov (exempelvis andra styrelsemedlemmar, skolkurator, rektor)
- Man bör undvika att "fastna" i föreskrifter och åberopa extern auktoritet i onödan. Istället kan man föra frågan tillbaka till vilka behov som finns och hur man bäst kan svara an på dessa.
- De ansvariga bör undvika att framkalla för starka ställningstaganden av de inblandade parterna i onödan (exempelvis: "Detta är INTE en kränkning", "Jag önskar att den berörda läraren blir avskedad" eller "Man kan ju alltid byta skola om man inte är nöjd") Man skall även undvika att skuldbelägga vårdnadshavare för olika problematiska situationer som uppstår i skolan.
- Vid viktiga samtal kan det vara bra att vara två representanter från styrelsen som närvarar, för att undvika ord-mot-ord situationer eller annan otydlighet.

3.3 Beslut eller åtgärder som inte skall vidtas egenmäktigt

Även om de ansvariga i sin hantering av ärendet har mandat att ta de flesta beslut själva, finns det ett litet antal eventuella beslut eller åtgärder där det är lämpligast att styrelsen i sin helhet är delaktig. Dessa är:

- Disciplinära eller arbetsrättsliga åtgärder gentemot lärare eller rektor.
- Ändringar i skolans policys, arbetsordning, eller rutiner.
- Anlitande av extern expertis som innebär extra kostnad.
- Ultimatum/betingelser eller olika konsekvenser gentemot inblandade parter.