

## Rutiner för klagomålshantering sammanhållen grundutbildning till kontakttolk ABF Stockholm

Vårt mål är att hålla högsta kvalitet inom alla områden i verksamheten. Om deltagaren har synpunkter, kritik eller klagomål beaktar vi detta och vidtar nödvändiga åtgärder. Den som framför klagomålet ska redan vid första mötet uppleva att synpunkterna tas på allvar. Alla deltagare som har synpunkter eller klagomål erbjuds ett samtal med berörd personal.

Vid första kursdagen informeras alla deltagare om möjligheten att vända sig direkt till verksamhetschefen vid behov. I första hand är det lärare och utbildningsansvarig som har i uppgift att hantera uppkomna klagomål. Om dessa kvarstår involveras verksamhetschef för Tolkutbildningar. Återkoppling ska ske till deltagaren. Om deltagaren inte är tillfreds med lösningen anordnas ett trepartssamtal mellan deltagare, och verksamhetschef.

Personal som mottar en synpunkt eller klagomål ansvarar för att – om möjligt – hantera och lösa ärendet direkt eller vidarebefordra det till ledningen. Synpunkter på innehåll, pedagogiskt upplägg, arbetsmetoder och arbetssätt beaktas och diskuteras i första hand med den utbildningsansvarige i syfte att vidta och föreslå eventuella åtgärder.

Klagomåls- och synpunktshantering är ett verktyg i ABFs kvalitets- och utvecklingsarbete.

Alla klagomål dokumenteras genom att följande noteras:

- Datum då klagomålet inkommer.
- Vad klagomålet utgör.
- Vem eller vilka som berörs av klagomålet.
- Vilken åtgärd som ska genomföras och när.
- Beslut om åtgärd.
- Vem som ansvarar för att åtgärden genomförs.
- Datum för uppföljning: När? Hur? Vem?
- Datum för när uppföljning har genomförts.
- Avslut.