

## **Klagomål och avvikelser vuxenutbildningen 2023**

### **Klagomål**

Klagomål uppmärksammas på olika sätt, oftast genom att pågående elever hör av sig till Centrum för vuxenutbildning (CFV) eller genom att medarbetare på CFV identifierar klagomål i enskilda elevärenden. Klagomål kan lämnas på flera sätt, via kommunens klagomålsblankett, genom att skicka ett mejl till någon av CFV funktionsbrevlådor eller direkt till medarbetare på CFV, via CFV växeltelefon eller genom att besöka CFV reception på Badhusgatan 5. Utöver kan klagomål även inkomma via Kontakt Linköping eller via funktionsbrevlåda på Utbildningsförvaltningen som skickar ärendet vidare till CFV.

Klagomål som inkommit under 2023 har oftast handlat om administration, ex att betyg har registrerats sent i IST, betygskatalog har skickats in till CFV sent eller att studieplan inte är korrekt registrerade i IST. I samtliga dessa fall kan det få konsekvenser för elevens CSN eller annan myndighetsrapportering. Det har också förekommit klagomål på dialogen med lärare i kurs, undervisningsmaterial samt erbjudna tider eller schema för att genomföra slutprov på lokal.

Så fort klagomålen inkommer lyfter CFV ärendet skyndsamt med aktuell skola och i de flesta fall har ärendet lösts omgående då det ofta berott på missförstånd eller svårigheter för berörda parter att nå varandra i dialogen.

### **Avvikelse**

Under 2024 har avvikelser uppmärksammas gällande såväl genomförande av samt dokumentation av nationella prov. Avvikelse har lett till att CFV skickat begäran av handlingsplaner och att utbildningsanordnare inte har kunnat starta kurser där nationella prov ingår i vissa ansökningsomgångar.

### **Särskild granskning**

2023 fick CFV i uppdrag av skolchef att genomföra en särskild granskning av en utbildningsanordnare med anledning av inlägg en lärare hade publicerat på sin privata facebook-sida. Den särskilda granskningen fokuserade på att utreda om det skett något under lektionstid som strider mot gällande regelverk kring vuxenutbildningens uppdrag och värdegrund, grundläggande värden samt saklighet och allsidighet.

**Exempel på fler förändringar i uppföljningsarbetet under 2023 är:**

- Skapat en gemensam drive på CFV för kvalitetsarbetet
- Årshjul framtaget för att säkerställa årlig kontroll av såväl generella som specifika auktorisationsvillkor
- I samverkan med sakkunnig på utbildningsförvaltningen har dokument och rutin för tillämpning av sanktionstrappan enligt avtal tagits fram
- Skapat struktur i W3D3 för att enkelt kunna följa aktiviteter kopplade till respektive utbildningsanordnare
- Regelbundna gemensamma anordnarträffar med både rektorer och administratörer från utbildningsanordnare
- Förtydligat våra administrativa rutiner och riktlinjer inklusive reviderade avbrottskoder
- Infört karensregler utifrån tidigare studiehistorik
- Påbörjat det gemensamma kvalitetsarbetet inom vuxenutbildningen Skolutveckling från mitten, SFM på rektorsnivå.