

Klagomål och avvikelser vuxenutbildningen 2024

Klagomål

Klagomål uppmärksammas på olika sätt. Det vanligaste är att pågående elever hör av sig till Centrum för vuxenutbildning (CFV) via någon av våra funktionsbrevlådor eller direkt till exempelvis rektor eller biträdande rektor. Ibland uppmärksammas klagomål i dialog med enskilda elevärenden. Klagomål kan lämnas på flera sätt, det vanligaste är att eleven skickar ett mejl till CFV men det förekommer också att klagomål kommer till oss via kommunens blankett för klagomål, tillgänglig på kommunens webbplats. Vidare kan klagomål lämnas till Kontakt Linköping eller skickas direkt till Utbildningsförvaltningens funktionsbrevlåda, i båda fallen lämnar respektive verksamhet ärendet vidare till oss på CFV. Om klagomål gäller egenregin inom vuxenutbildningen skickas ärendet vidare till Linvux funktionsbrevlåda för vidare hantering då CFV formellt inte ansvarar för hantering av dessa klagomål.

Klagomål som inkommit under 2024 har oftast handlat om svårigheter att boka/omboka tid för prov på plats i lokal, administrativa brister som att eleven inte har blivit studieaktiverad i startad kurs, betyg inte registrerats i tid eller att något inte stämmer i elevens studieplan i vårt elevadministrativa system. I samtliga fall kopplade till administration kan det leda till konsekvenser för elevens CSN eller annan myndighetsrapportering som exempelvis betyg till UHR. Vidare har klagomål handlat om elevens upplevelse av brister i dialogen med lärare, elevens önskan och behov av stöd i studier i relation till det skolan kan erbjuda, elevens önskemål om APL och de platser som finns att tillgå. När klagomål inkommer inleder CFV skyndsamt en dialog med aktuell person som framfört klagomålet. I de flesta fall löses ärendet omgående då det många gånger beror på missförstånd eller brister i kommunikation mellan berörda parter.

Avvikelse

Under 2024 har vi haft ett klagomål som lett vidare till mer omfattande utredning där rektor och biträdande rektor på CFV haft kontakt ansvarig rektor, lärare, elev samt studiecoach under utredningen. Sammanfattning har rapporterats till sakkunnig Lars Uhlin. Utredningen är i skrivande stund avslutad och ledde fram till att begäran om handlingsplan skickas till aktuell leverantör.

Systematiskt kvalitetsarbete på CFV kring klagomål och avvikelser

Centrum för vuxenutbildning arbetar systematiskt med kvalitetsuppföljning enligt fastställt årshjul. Vårt systematiska arbete med klagomål handlar dels om hur vi arbetar med och följer upp de klagomål som kommer in till oss men också om hur vi följer upp rutiner och inkomna klagomål hos våra auktoriserade skolor. Kvalitetsuppföljning av de auktoriserade skolorna finns reglerade i fastställt årshjul och följer såväl de generella som de specifika auktorisationsvillkoren.

I tjänsten 2025-02-28



Sofia Ekström
Rektor