

Instruktion för implementering av barn- och utbildningsförvaltningens nya klagomålshantering



Hej,

Nu är det dags att implementera barn- och utbildningsförvaltningens nya klagomålshantering.

Sedan 2019 har ett projekt pågått för att ta fram en gemensam klagomålshantering för hela barn- och utbildningsförvaltningen. Syftet är att den nya rutinen ska underlätta för både dem vi är till för (barn, elever, studerande, arbetssökande, vårdnadshavare) och medarbetare att lämna och dokumentera synpunkter och klagomål.

Genom hanteringen samlar vi in ett värdefullt underlag som hjälper oss att följa upp och utveckla våra verksamheter.

Den del av implementeringen som berör dig som chef kommer att genomföras i två delar. Hur det ser ut och vad som förväntas av dig beskrivs i den här instruktionen.

Med vänlig hälsning

Åsa Lundkvist
Direktör

Del 1 – introducera och utbilda

I den första delen ska din enhet gå igenom den nya hanteringen på till exempel er arbetsplatsträff (APT). Ett presentationsmaterial har tagits fram och ska användas som underlag för genomgången. Efter att presentationen har hållits ska du och dina medarbetare genomföra en mikroutbildning. Alla chefer och medarbetare kommer att få mikroutbildningen via sin mejl. Den skickas ut från centralt håll den 15 november 2021.

Del 1 genomförs mellan den 27 september till den 31 december 2021.

Del 2 – använda den nya rutinen

I den andra delen kommer den nya klagomåls-hanteringen att starta. Information om den nya hanteringen kommer att ske via externa kanaler och det digitala formulär som ska användas kommer att göras tillgängligt för både dem vi är till för och medarbetare.

En affisch med information till dem vi är till för finns för utskrift under stödmaterial på Insidan.

Del 2 startar 10 januari 2022.

Tidplan för implementering

1. Information skickas ut till alla chefer
27 september 2021
2. Presentation genomförs på alla enheter
27 september till 31 december 2021
3. Person som behöver behörighet i Flexite anmäls
27 september till 30 november 2021
4. Mikroutbildning genomförs
15 november till 31 december 2021
5. Ny klagomålsrutin startar
10 januari 2022
6. Implementering följs upp
Från och med 10 januari 2022
7. Rutinen integreras med det systematiska kvalitetsarbetet
Från och med 10 januari 2022

Anmäla behörighet för att hantera synpunkter och klagomål i Flexite

Alla medarbetare och chefer kan dokumentera synpunkter och klagomål i det digitala formuläret.

När en synpunkt eller ett klagomål dokumenterats via formuläret hamnar det i systemet Flexite för fortsatt hantering.

I Flexite kommer du som chef att vara en av två personer på din enhet som hanterar synpunkter och klagomål. Du behöver därför anmäla ytterligare en person på din enhet som ska ha behörighet att hantera synpunkter och klagomål i Flexite.

Du anmäler behörighet i de formulär som har tagits fram och som finns där stödmaterialet finns på Insidan. Detta ska vara klart senast den 30 november 2021.

Du som chef ansvarar för att i fortsättningen uppdatera ändring av person som ska ha behörighet till Flexite. Behörighet för chefer uppdateras automatiskt.

Observera att det inte behövs någon behörighet för att registrera och dokumentera klagomål.

Din insats som chef är viktig för att nå resultat

Som chef ansvarar du för att delarna i implementeringen genomförs på din enhet och bland dina medarbetare.

Det är du som kommer att leda presentationen av den nya klagomålshantering på till exempel din enhets arbetsplatsträff. Det är viktigt att du och dina medarbetare diskuterar de frågor som finns med i underlaget.

Utgångspunkten är att presentationen ska ha genomförts före mikroutbildningen för att de bäst ska komplettera varandra.

All information finns tillgänglig på Insidan

Allt stödmaterial till barn- och utbildningsförvaltningens nya klagomålshantering finns på Insidan.

[Hantera synpunkter och klagomål BUF - Västerås stad Intranät \(vasteras.se\)](#)

Där finns bland annat:

- Presentation till möte med medarbetare
- Rutin
- Instruktioner
- Formulär att anmäla person för behörighet i Flexite
- Affisch med information till dem vi är till för
- Frågor och svar

Om du behöver hjälp eller har frågor

Kontakta Patrik Skanser, projektledare för klagomålshantering.

Skicka ett mejl till patrik.skanser@vasteras.se