



Klagomålspolicy

Syfte

Mattecentrum vill vara en organisation som är lyhörd för synpunkter från elever, vårdnadshavare, volontärer, samarbetspartners och allmänheten. Denna policy beskriver hur Mattecentrum tar emot och hanterar klagomål på verksamheten, för att säkerställa att varje klagomål bemöts professionellt, bidrar till organisationens utveckling och besvaras inom rimlig tid.

Vad räknas som ett klagomål

Med klagomål avses missnöje med Mattecentrums verksamhet, exempelvis bemötande, kvaliteten i matematikstödet, tillgänglighet, eller hantering av en specifik situation. Denna policy omfattar inte:

- Misstankar om oegentligheter, fusk eller korruption, vilka hanteras enligt Mattecentrums *Policy för att motverka fusk och oegentligheter* samt *Visselblåsarpolicy*.
- Akut oro för ett barns säkerhet eller välbefinnande, vilket alltid ska hanteras omedelbart genom direktkontakt med Mattecentrums kansli, i enlighet med gällande rutiner för orosanmälan.
- Frågor om behandling av personuppgifter, vilka hanteras enligt Mattecentrums *Integritetspolicy*.

Vem kan klaga

Alla som kommer i kontakt med Mattecentrums verksamhet – elever, vårdnadshavare, volontärer, medarbetare, samarbetspartners och allmänheten – är välkomna att lämna klagomål.

Hur man lämnar ett klagomål

Klagomål kan lämnas till den lokala koordinatoren, till Mattecentrums kansli via klagomal@mattecentrum.se eller skriftligen per post till Mattecentrum, c/o Fabriken, Textilgatan 31, 120 30 Stockholm. Den som lämnar ett klagomål kan vara anonym, men en anonym anmälare kan inte få personlig återkoppling.

Hantering och svarstid

- Klagomål bekräftas som mottaget inom fem arbetsdagar.
- Ett sakligt svar lämnas inom 30 dagar från mottagandet. Om ärendet är komplext och kräver längre utredningstid, ska den som klagat informeras om detta samt en ny tidsram.
- Klagomål som rör en enskild medarbetares eller volontärs agerande hanteras med samma konfidentialitet som gäller enligt Mattecentrums Uppförandekod.

Ansvar

Generalsekreteraren ansvarar för att klagomål tas emot, registreras och besvaras inom angiven tid. Klagomål av allvarigare karaktär, eller klagomål som rör generalsekreteraren själv, hänskjuts till styrelsens ordförande.

Dokumentation och uppföljning

Klagomål och deras utfall dokumenteras löpande. En sammanställning av inkomna klagomål, deras karaktär och hanteringstid redovisas till styrelsen minst en gång per år, som en del av Mattecentrums kvalitetsuppföljning enligt *Hållbarhetspolicyn*.

Uppföljning och revidering

Policyn ska kommuniceras till alla delar av organisationen och vara tillgänglig för externa intressenter. Mattecentrums generalsekreterare ansvarar för uppföljning av policyn.

Policyn uppdateras årligen och fastställs av Mattecentrums styrelse.